

**PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI
KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi kasus di UD. Kelapa Sari Blitar)

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian syarat

Dalam Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

Nama : Ika Yuliana

NIM : 11211010

Pembimbing : Rony Ika Setiawan, SE., MM.

JURUSAN MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESUMA NEGARA

BLITAR

2015

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari:

Nama : Ika Yuliana
NIM : 11211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen ;

Judul Skripsi :

PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UD.KELAPA SARI BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 24 Oktober 2014 sampai dengan tanggal 7 Februari 2015 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 7 Februari 2015

Pembimbing,



Rony Ika Setiawan, SE.,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ika Yuliana
NIM : 11211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UD.KELAPA SARI BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 16 Februari 2015

Penulis,



Ika Yuliana



Nomor : 02 / II / SK / KS / 2015

Lampiran :

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini selaku Pimpinan “ Roemah Djenang Kelapa Sari” menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ika Yuliana
NIM : 11211010
Jurusan : Manajemen
STIEKEN BLITAR

Benar-benar mengadakan penelitian pada perusahaan kami dengan pokok masalah
**“ Pengaruh Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan
Melalui Keputusan Pembelian**

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 10 Februari 2015

(Hendri Christiawan S.E)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

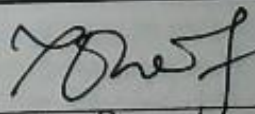
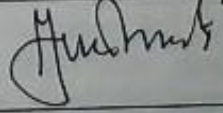
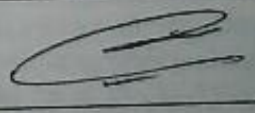
PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UD. KELAPA SARI BLITAR

Yang disusun oleh :

Nama : Ika Yuliana
NIM : 11211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 16 Februari 2015

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1	Iwan Setya Putra, SE.,Ak.,MM	Penguji I	
2	Yudhanta .S, SE.,Msi.,Ak	Penguji II	
3	Rony Ika Setiawan, SE.,MM	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



(Rony Ika Setiawan, SE., MM)



(Sandi Eka Suprajang, SE., MM)

ABSTRAKSI

PENGARUH PELAYANAN DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA UD. KELAPA SARI BLITAR

IKA YULIANA – 11211010

Kata Kunci : Pelayanan, Promosi Penjualan, Loyalitas Pelanggan, Keputusan Pembelian

Pelayanan dan promosi penjualan merupakan alat pemasaran yang potensial untuk menarik konsumen. Pelayanan yang baik dapat memberikan nilai kenyamanan bagi konsumen. Melalui promosi penjualan perusahaan dapat menarik pelanggan baru, mempengaruhi pelanggannya untuk mencoba produk baru, Mendorong pelanggan membeli lebih banyak lagi produksi olahan jenang yang dihasilkan. Dan salah satunya untuk mempengaruhi keputusan pembelian adalah pelayanan perusahaan. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan kecepatan daya tanggap, kesopanan, dan keramahan. Pelanggan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Karena pelanggan yang dapat menentukan keberhasilan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan jumlah pelanggan melalui pelayanan dan promosi penjualan untuk menjaga loyalitas pelanggan dalam menciptakan keputusan pembelian pada UD. Kelapa Sari Blitar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli di UD.Kelapa Sari Blitar dengan jumlah sampel 60 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan angket tertutup yang telah menyediakan alternatif-alternatif jawaban. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian responden yang membeli di UD.Kelapa Sari adalah wanita (58,33%), dengan tingkat usia 26 – 30 (33,33%), pekerjaan sebagai ibu rumah tangga (41,66).

Analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah penelitian ini adalah menggunakan metode Analisis Jalur. pada model 1 UD.Kelapa Sari Blitar terbukti Pelayanan dan Promosi Penjualan berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Keputusan Pembelian. Kemudian model 2 membuktikan Pelayanan dan Promosi Penjualan berpengaruh langsung terhadap Keputusan Pembelian yang datang ke UD.Kelapa Sari Blitar.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat ALLah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan” (Studi kasus pada UD.Kelapa Sari Blitar).

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar. penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak. Iwan Setya Putra SE.,Ak.,MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonnomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.
2. Bapak Sandi Eka Suprajang SE.,MM., selaku dosen ketua jurusan manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN) Blitar.
3. Bapak Rony Ika Setiawan SE.,MM., selaku dosen pembimbing, atas kesabaran dan pengarahan-pengarahannya dalam membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat selesai.
4. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen pengajar Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh studi.
5. Bapak Hendri Christiawan SE., selaku kepala pimpinan UD. Kelapa Sari Blitar yang telah memberikan izin tempat untuk penelitian.

6. Bapak dan Ibuku tercinta atas do'a dan dukungannya.
7. Sahabat-sahabatku dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan dan pembahasan skripsi ini masih banyak kekurangannya, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari segenap pembaca sebagai tambahan pengetahuan dimasa mendatang. Dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan demi pengembangan ilmu pengetahuan.

Blitar, 16 Februari 2015

Penulis

Ika Yuliana

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Teori Penelitian	10
C. Hubungan Antar Variabel	33
D. Hipotesa	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Devinisi Oprasional Variabel	35
B. Populasi Penelitian dan Sampel	36
C. Jenis Penelitian	37
D. Metode Pengumpulan Data	37
E. Teknik Analisa Data	39
F. Waktu dan Tempat Penelitian	43

BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Data Perusahaan	44
	B. Hasil Analisa Data	56
	C. Pembahasan	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	83
	B. Saran	85
	Daftar Pustaka	86
	Lampiran	88

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Jumlah tenaga kerja	52
Tabel 4.2	Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3	Pelanggan Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.4	Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.5	Hasil Responden (Pelayanan)	60
Tabel 4.6	Hasil Responden (Promosi Penjualan)	62
Tabel 4.7	Hasil Responden (Keputusan Pembelian)	64
Tabel 4.8	Hasil Responden (Loyalitas Pelanggan)	65
Tabel 4.9	Hasil Ringkasan Uji Validitas	67
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.11	<i>Coefficients^a path</i>	72
Tabel 4.12	Anova	73
Tabel 4.13	<i>Coefficients^a path</i>	75
Tabel 4.14	Anova	76
Tabel 4.15	Koefisien Jalur	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian	26
Gambar 3.1 Analisis path	42
Gambar 4.1 Struktur organisasi	50
Gambar 4.2 Model Analisis Jalur	70