

PENGARUH PROMOSI, DAYA SAING, DAN KUALITAS LAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DKK FOOD

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian

Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

MAUDY NURUS SHOBAH

NPM: 2261201003179



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maudy Nurus Shobah
Nomor Pokok Mahasiswa : 2261201003179
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Daya Saing, dan Kualitas
Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan DKK

FOOD

Pasuruan, 30 Januari 2026

DISETUJI dan DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

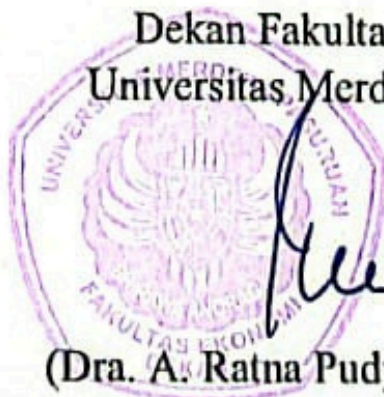


(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)



(Nurul Akramiah, SE., MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 30 Januari 2026

TIM PENGUJI

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. Yufenti Oktafiah, SE., M.S.A. | 1. Ketua |
| 2. Dra. A. Ratna Pudyaningsi, MM. | 2. Sekretaris |
| 3. Nurul Akramiah, SE., MM. | 3. Anggota |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

**SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINALITAS)**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maudy Nurus Shobah

NPM : 2261201003179

Alamat Rumah : Jl. Nanas Raya, Blok i2 No 34, Perumnas Bugul Permai
Kel. Bugul Kidul, Kec. Bugul Kidul, Kota Pasuruan, Jawa
Timur (67121)

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Promosi, Daya Saing, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan DKK FOOD” adalah hasil kerja tulisan Saya sendiri bukan hasil plagiat dari karya tulisan ilmiah orang lain baik berupa artikel, Thesis, ataupun disertasi. Demikian Surat Pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya. Jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang Kami tulis adalah hasil Plagiat, maka Kami bersedia menerima sanksi.

Dan Saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 30 Januari 2026

Yang Membuat



Maudy Nurus Shobah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian tepat waktu serta diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini.
2. Ayah dan Mama yang sama-sama berperan penting dalam hidupku. Terimakasih selalu mengusahakan apapun. Terimakasih sudah menjadi manusia yang super baik, super sabar, dan ikhlas dalam segala hal. Terimakasih untuk doa-doa yang dipanjatkan untuk anakmu ini. Sehat selalu, tunggu anakmu sukses di kehidupan selanjutnya.
3. Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Nurul Akramiah, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 2, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh dedikasi. Tanpa bimbingan beliau, penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

4. Seluruh dosen dan staff sekretariat Fakultas Ekonomi yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
5. Teman-teman DKK FOOD yaitu Amel, Hel, Aurora, dan Rani, penulis mengucapkan terima kasih atas izin yang telah diberikan dalam penggunaan objek penelitian serta atas bantuan dan dukungan dalam melengkapi penulisan skripsi ini.
6. Teman-teman ‘Presentasi Bahasa Indonesia’ dan ‘Skripsweet’ yang telah kebersamai penulis selama masa perkuliahan hingga sampai di titik ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, kebersamaan, serta menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan sumber semangat dalam melewati masa-masa sulit.
7. Bukber Kilat, Sovi dan Alifiana yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi *online* kepada penulis.
8. Luluk Afidah telah memberikan arahan pada penulisan skripsi ini, dan selalu bersedia memfasilitasi rumah dan menemani mengerjakan skripsi dari gelap terbitlah terang (malam-pagi). Dan juga terimakasih kepada Siti Nur Laila Sari atas dukungan, semangat, dan motivasinya selama ini. Untuk kalian berdua terimakasih atas waktu, perhatian, serta menjadi tempat keluh kesah, dan semangat dalam masa-masa sulit yang telah kita lewati.
9. MAG atas segala bantuan dan upaya yang senantiasa diberikan. Terima kasih telah menjadi pendengar dan penasihat yang selalu memberikan saran, dukungan, motivasi, dan menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis. Semoga apapun yang diusahakan segera terwujud.

10. Maudy Nurshobah, selaku penulis itu sendiri. Terimakasih telah menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Terimakasih sudah bertahan hingga titik ini dan membuktikan bahwa kamu mampu melewatinya. Semangat berproses untuk masa-masa yang akan datang. Nikmati prosesnya.

11. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Mahas Esa.

Pasuruan, 30 Januari 2026

Maudy Nurshobah

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9

A. Teori yang Melandasi Permasalahan.....	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Promosi.....	11
3. Daya Saing	14
4. Kualitas Layanan	18
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hubungan antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat.....	28
D. Kerangka Konseptual	32
E. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Definisi Operasional Variabel.....	35
1. Variabel Dependen (Dipengaruhi).....	35
2. Variabel Independen.....	36
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	40
C. Lokasi Penelitian.....	40
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Jenis dan Sumber Data	42
F. Teknik Pengumpulan Data	43

G. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Hasil Penelitian	56
1. Uji Instrumen Penelitian.....	56
2. Analisis Deskriptif.....	59
3. Uji Asumsi Klasik.....	84
4. Analisis Regresi Linear Berganda	92
5. Uji Hipotesis	94
C. Pembahasan.....	99
1. Pengaruh Promosi, Daya Saing, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
2. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
3. Pengaruh Daya Saing terhadap Kepuasan Pelanggan	102
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
A. Kesimpulan	105
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matrik Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 3 Nilai Interval	48
Tabel 4 Uji Validitas	57
Tabel 5 Ringkasan Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Tabel 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	62
Tabel 10 Analisis Deskriptif Variabel	63
Tabel 11 Interval Kelas	64
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Variabel Promosi	65
Tabel 13 Deskriptif Jawaban Reponden Variabel Daya Saing.....	70
Tabel 14 Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Layanan	75
Tabel 15 Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 16 Hasil Uji One-sample Kolmogorov-Smirnov	85
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	87
Tabel 18 Hasil Uji Linearitas.....	90
Tabel 19 Hasil Uji Autokorelasi	91
Tabel 20 Hasil Regresi Linear Berganda	92
Tabel 21 Hasil Koefisien Determinasi	95

Tabel 22 Keputusan Uji Simultan (Uji F).....	96
Tabel 23 Keputusan Uji Parsial (Uji t).....	98



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Promosi DKK FOOD	4
Gambar 2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 3 Produk DKK FOOD	54
Gambar 4 <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	85
Gambar 5 Grafik Scatterplot.....	88



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: JADWAL PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : KUESIONER

LAMPIRAN 3 : TABULASI DATA SKOR JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 4 : ANALISIS DESKRIPTIF

LAMPIRAN 5 : HASIL UJI INSTRUMEN

LAMPIRAN 6 : HASIL UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN 7 : TABEL STATISTIK



PENGARUH PROMOSI, DAYA SAING, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DKK FOOD

Maudy Nurus S¹, Agnes Ratna Pudyaningsih², Nurul Akramiah³

¹Mahasiswa Univeritas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: maudyuruss@gmail.com¹, ratnahend@gmail.com²,
nurul.aidan04@gmail.com³

ABSTRAK

Persaingan usaha kuliner yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat guna menciptakan kepuasan pelanggan. DKK FOOD sebagai salah satu pelaku usaha kuliner perlu memperhatikan faktor promosi, daya saing, dan kualitas layanan agar mampu mempertahankan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh promosi, daya saing, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan DKK FOOD. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode *purposive sampling*, yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian produk DKK FOOD minimal satu kali. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 85 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner *online* menggunakan skala Likert, serta data sekunder dari buku dan jurnal. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, daya saing, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} 81.564 > F_{tabel} 3.109$ dan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Secara parsial, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $T_{hitung} 2.193 > T_{tabel} 1.662$, daya saing dengan $T_{hitung} 5.203 > T_{tabel} 1.662$. Namun pada variabel kualitas layanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan $T_{hitung} 0.786 < T_{tabel} 1.662$. Nilai koefisien menunjukkan bahwa 74.2% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh ketiga variabel tersebut. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa promosi, daya saing, dan kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Promosi, daya saing, kualitas layanan, kepuasan pelanggan