

**MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI *CUSTOMER*
BONDING DAN STRATEGI PROMOSI PADA BAKSO RUSUK SUNAN GIRI
TEBET JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Studi S-1 Manajemen



SUBKI

NIM : 2017112020028

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Subki
NIM : 2017112020028
Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen / Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui *Customer Bonding* Dan Strategi Promosi Pada Bakso Rusuk Sunan Giri Tebet Jakarta Selatan

Telah diterima untuk diujikan dalam sidang skripsi oleh dosen pembimbing.

Jakarta, 20 Mei 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,



(Tito Siswanto, S.E., M.M.)

NIDN: 0305108704

Menyetujui

Pembimbing Skripsi,



(Husnavetti, S.E., M.M.)

NIDN: 0303036702

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Subki
NIM : 2017112020028
Prodi/Konsentrasi : SI Manajemen/Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Customer
Bowling Dan Strategi Promosi Pada Bakso Rusuk Sunan Giri
Tebet Jakarta Selatan
Telah diujikan pada tanggal 23 Februari 2022 di hadapan Tim Penguji Sidang
Skripsi dan dinyatakan lulus.

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji



Husnayetti, S.E., M.M.
NIDN : 0303036702



Yavat Sujatna, SE., M.Si
NIDN : 0329067601

Ketua Program Studi Manajemen

Wakil Rektor I Bidang Akademik



Tito Siswanto, S.E., M.M.
NIDN : 0305108704



Sutia Budi, S.E., M.Si
NIDN : 0009057901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui *Customer Bonding* Dan Strategi Promosi Pada Bakso Rusuk Sunan Giri Tebet Jakarta Selatan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan berlaku.

Jakarta, 20 Mei 2022



Subki

NIM : 2017112020028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini yang akhirnya skripsi ini bisa selesai diwaktu yang tepat.

Skripsi atau Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

- Bapak, T. Hanafiah terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengrobanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
- Keluarga Besar dan semua keluarga yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih untuk doa, nasehat, masukan dan semangatnya selama ini.
- Dosen Pembimbing Ibu Husnayetti, S.E, M.M. dan Dosen Penguji Bapak Yayat Sujatna, SE., M.Si yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
- Kepada seluruh Dosen Manajemen P2K ITB Ahmad Dahlan yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Semua teman-teman kelas Manajemen P2K 2017
- Semua teman-teman Warmie Bersaudara

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah dan kesehatan yang sudah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul " Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui *Customer bonding* dan Strategi Promosi Pada Bakso Rusuk Sunan Giri Tebet Jakarta Selatan".

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat dibuat dan tersusun dengan baik atas bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada .

1. Ibu Husnayeti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah mengarahkan, membimbing, dan meluangkan waktu serta memberikan motivasi yang sangat berguna dan bermanfaat bagi peneliti.
2. Muhammad Firdan S.ST, selaku pembimbing di Bakso Rusuk Sunan Giri Tebet yang telah memberikan izin, membimbing dan mengarahkan untuk menjadikan sebagai tempat objek dari penelitian ini.

Besar harapan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan rekan mahasiswa pada umumnya. Penulis menyadari segala kekurangan yang mungkin tidak disengaja dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis memohon maaf atas kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 20 Mei 2022

Subki

DAFTAR ISI

Table of Contents

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	viii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Pembatasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Kepuasan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. <i>Customer Bonding</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. Stategi Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.2.	Objek dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.	Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.	Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Statistik Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.6.3.	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Gambaran Umum Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Profil Bakso Rusuk Sunan Giri Tebet	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.	Penyajian Data Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.	<i>Customer Bonding</i> (X1).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.	Variabel Strategi Promosi (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.5.	Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Analisis dan Interpretasi Hasil	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.3.	Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Interpretasi Hasil	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN.....		Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

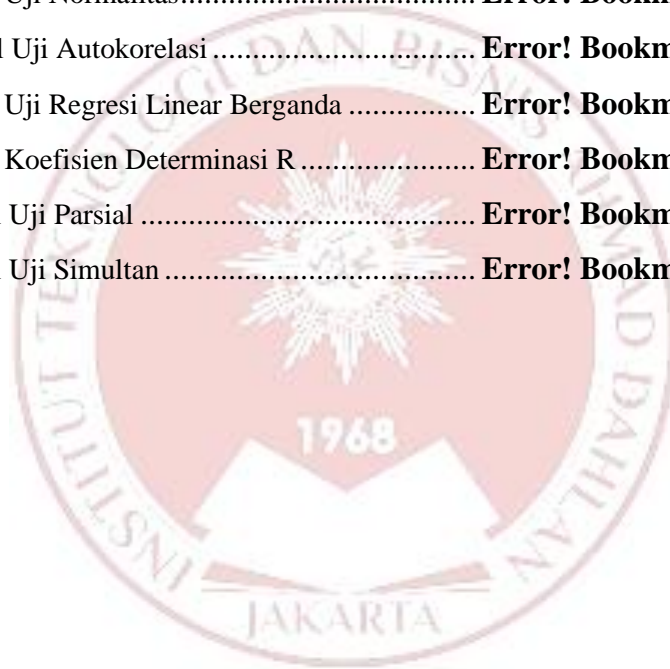
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran Likert.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Menurut Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Promosi bakso rusuk sunan giri yang dilakukan di sosial media membuat saya ingin mencobanya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Pelayanan yang diberikan oleh pihak bakso rusuk sunan giri kepada pelanggan memuaskan.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Promosi yang dilakukan disocial media membuat saya tertarik untuk mencoba bakso rusuk sunan giri.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Pelayanan yang diberikan oleh pihak bakso rusuk sunan giri baik.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Saya senang membeli bakso rusuk sunan giri karena rasanya yang enak dan memiliki menu yang unik.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Tempat yang disediakan selalu menjaga kebersihan sehingga pelanggan merasa nyaman.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Saya menyarankan kepada teman - teman untuk membeli bakso rusuk sunan giri.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Saya menyambut diskon dengan antusias yang diberikan oleh bakso rusuk sunan giri.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Saya sebagai pelanggan mendukung restoran bakso sunan rusuk giri jika suatu saat menaikkan harga karena rasanya yang enak.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Meskipun ada tempat bakso baru, saya akan tetap memilih bakso rusuk sunan giri.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 bagaimana kondisi restoran bakso rusuk sunan giri, saya tetap akan beli ...	Error! Bookmark not defined.

Bookmark not defined.

- Tabel 4. 14 Menurut saya, informasi yang disebarakan disocial media membuat saya tertarik.
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Bahasa yang digunakan mudah dicerna, dan gambar yang ditampilkan sesuai dengan aslinya..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Menurut saya pihak bakso rusuk sunan giri berhasil meyakinkan pelanggan untuk membeli produknya. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Menurut saya pihak bakso sunan giri melakukan promosi sesuai dengan kualitas jasa **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Saya senang jika bakso ruusk sunan giri memberikan harga diskon.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Promosi yang dilakukan di social media sesuai dengan aslinya.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Tenaga pemasaran bakso sunan giri menawarkan secara langsung pada pelanggan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 21 Saya merasakan harapan yang sesuai dengan citra rasa yang dimiliki bakso rusuk sunan giri. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Karyawan bakso sunan giri berpenampilan rapi. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Peralatan dan perlengkapan masak bakso rusuk sunan giri lengkap dan rapi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Saya harus membeli kembali bakso rusuk sunan giri.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Harga dan rasa bakso rusuk sunan giri sesuai. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26 bakso rusuk sunan giri mempunyai rasa yang enak dan berkualitas.**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27 Saya bersedia merekomendasikan makanan bakso rusuk sunan giri terhadap orang lain. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 28 saya akan terus berlangganan di bakso rusuk sunan giri .**Error! Bookmark not defined.**

defined.

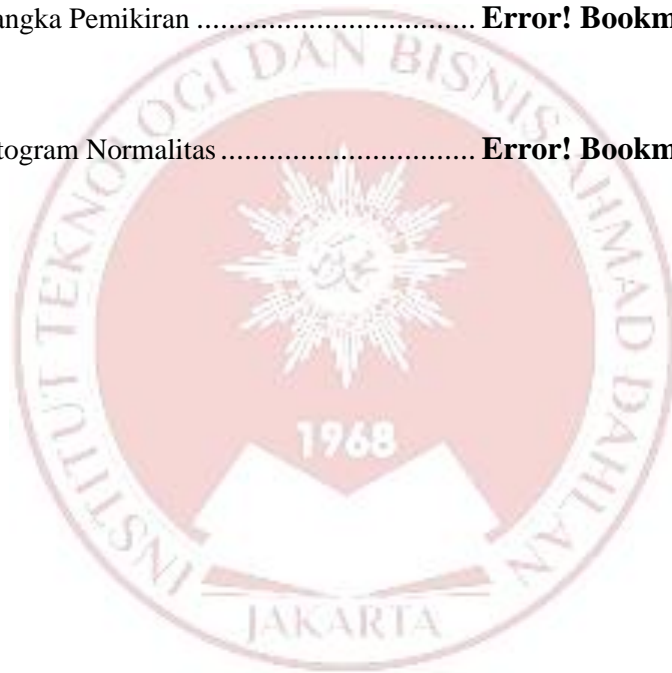
Tabel 4. 29 Saya akan tetap membeli bakso rusuk sunan giri, walaupun banyak tempat bakso lainnya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 30 Bakso rusuk sunan giri mempunyai keunikan kemasan dan desain yang menarik.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 31 bakso rusuk sunan giri memiliki citra merek yang sesuai dengan kualitasnya, sehingga sudah dikenal banyak orang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 32 Hasil Analisis Statistik Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 33 Hasil Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 34 Hasil Uji Autokorelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 35 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 36 Hasil Koefisien Determinasi R	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 37 Tabel Uji Parsial	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 38 Tabel Uji Simultan	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Histogram Normalitas **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Sampel
2. Hasil Output SPSS
3. Surat Keterangan Dosen Pembimbing
4. Surat Keterangan Riset Perusahaan
5. Daftar Bimbingan Skripsi
6. Riwayat Hidup
7. Hasil Uji Turnitin Skripsi



