**ARTIKEL**

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN PEOPLE TERHADAP**

**KEPUASAN PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA**

**PADA LOYALITAS PELANGGAN**

**(Survei Pada Pelanggan Solaria Cihampelas Walk Bandung)**

**CITA ARUM SUKMA DEWI**

**NPM : 198020030**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**FAKULTAS PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2021**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi penjualan dan *people* terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan di Solaria Cihampelas Walk Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Solaria dalam memberikan promosi dan juga pelayanan yang lebih optimal, lebih efektif dan lebih efisien.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, Pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan metode incidental. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2021. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukan bahwa secara umum promosi penjualan, *people*, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan Solaria Cihampelas Walk Bandung cenderung kurang baik dan kurang puas. Terdapat pengaruh promosi penjualan dan *people* terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial dapat diketahui bahwa variabel *people* lebih dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian promosi penjualan.

Kata kunci : Promosi Penjualan, People, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and analyze the effect of sales promotion and people on customer satisfaction and its impact on customer loyalty at Solaria Cihampelas Walk Bandung. The results of this study are expected to provide input for Solaria in providing promotions and services that are more optimal, more effective and more efficient.*

*The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, Sampling using non-probability sampling with incidental methods. Data collection in the field will be carried out in 2021. The data analysis technique uses Path Analysis.*

*The results showed that in general sales promotion, people, customer satisfaction, and customer loyalty Solaria Cihampelas Walk Bandung tend to be less good and less satisfied. There is an effect of sales promotion and people on customer satisfaction either partially or simultaneously and customer satisfaction has an effect on customer loyalty. Partially, it can be seen that the people variable is more dominant in influencing customer satisfaction then sales promotion*

*Keywords : Sales Promotion, People, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdul Manap. 2016. Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra Wacana Media, Jakarta.

Ali Hasan. 2018. Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan. Cetakan Pertama. Media Pressdindo. Yogyakarta.

Aris Widodo, Murwatiningsih. 2019. *The Influence of Promotion and Trust on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction*. *Management Analysis Journal*, Vol 8, No 3.

Badan Pusat Statistik. 2018. Kontribusi Subsektor Industri Kreatif Kota Bandung. Bandung. <http://bps.go.id>

Bagyalakshmi Gopi, Nusrah Samat, Shah Alam. 2020. *The Influence of Food Trucks’ Service Quality on Customer Satisfaction and Its Impact Toward Customer Loyalty*. *British Food Journal*. Vol 7, No 7.

Bimo Dwi Prakoso, Djawoto. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, Vol 6, No 10.

Buchari Alma. 2016. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Alfabeta. Bandung.

Cand Suhardi, 2018. Pengantar Manajemen dan Aplikasinya. Peneribit Gava Media. Yogyakarta.

Chung-Sub Shin, Gyu-Sam Hwang, Hye-Won Lee, Sun-Rae Cho. 2015. *The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty, East Asian Journal of Business Management, Vol 5, No 4.*

Devi Okta Asri Hapsari, Rulirianto. 2016. Pengaruh People dan Process Terhadap Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan Navagreen Cabang Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol 2, No 1.

Dika Lambang Kristiani dan Sunarti. 2019. Pengarauh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Pizza Hut Malang Town Square. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 70, No 1.

Dina Febe Kristanti, Wasito. 2018. Promosi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen di Toko Soes Merdeka. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 11, No 1.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata. 2018. Perkembangan Restoran dan Cafe Kota Bandung. Bandung. <http://data.bandung.go.id>

Erlina, Daniel Hermawan. 2021. *Marketing Mix on Customer Loyalty at Coffee Shop in Bandung*. *Aptisi Transactions on Management (ATM)*, Vol 5, No 1.

Evi Husniati Sya’ idah, Tontowi Jauhari. 2018. Pengaruh Marketing Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Universitas Kediri*, Vol 3, No 1.

Fandy Tjiptono. 2014. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Andi. Yogyakarta.

Fanny Setiyo Saputri, Susilo Toto Rahardjo. 2020. Analisis Pengaruh Lingkungan Toko, Variasi Produk, Promosi Penjualan, dan Layanan Tenaga Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Alfamart H825 Semarang, Jawa Tengah. *Diponegoro Journal of Management*, Vol 9, No 1.

Griffin, Jill. 2015. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Erlangga. Jakarta.

Harman Malau. 2017. Manajemen Pemasaran, Alfabeta, Bandung.

Ida Ayu Komang Sri Suastini. 2019. Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Penjualan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, Vol 8, No 1.

Idris, Sahnan Rangkuti, Syamsurizal. 2020. *The Effect of Marketing Mix on Customer Satisfaction International*. *Journal of Research and Development (IJRD)*, Vol 5, No 1.

Juanda Saputra. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah123.com Area BSD Serpong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik dan Bisnis*. Vol 1, No 1.

Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Refika Aditama. Bandung.

Kotler dan Keller. 2016. *Marketing Management*. *Edition 15 Pearson Education Limited* : *United States*.

Kotler dan Keller. 2016. Dasar-dasar Pemasaran. Alih Bahasa: Buchari Alma. Jilid 4. Edisi Kesembilan. PT. Indeks Gramedia. Jakarta.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2018. Principles Of Marketing, 17th Edition, Pearson Education Limited, United Kingdom, CM17 9NA.

Lalu Wahyu Azazi, Rois Arifin, M. Hufron. 2019. Pengaruh Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Pada Konsumen Pesen Kopi Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, Vol 8, No 17.

Milzam Haidi Rofa dan Bambang Munas Dwiyanto. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Konsumen untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Salwa House Kafe di Tembalang), *Diponegoro Journal of Management*, Vol 5, No 1.

Oktavia Moningka, Nova Mamuaya, Maritje Legi. 2020. Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Titi di Kota Bitung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 5, No 3.

Pandi Afandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia ; Teori, Konsep, dan Indikator. Zanata Publishing. Yogyakarta.

Rambat Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.

Ratih Hurriyati. 2015. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeta. Bandung.

Rika Maulana. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Implikasinya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Starbucks Coffee di Braga City Walk Bandung. *Manajamen dan Bisnis,* Vol 1, No 2.

Shinta Indah Permatasari, R Sugeng Basuki. 2018. Pengaruh Physical Evidence, People, dan Process Terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Nico Sawojajar Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol 4, No 1.

Sri Rahayu dan Lela Nurlaela Wati. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal EKOBIS : Ekonomi, Bisnis, dan Manajemen,* Vol 8, No 2.

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. PT. Alfabeta. Bandung.

Suri Amilia, Ayu Novianti. 2016. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Kanasha di Kota Langsar. *Jurnal Manajemen & Keuangan*, Vol 5, No 1.

Tahuman Zainuddin. 2016. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4 No. 3:449-451.

Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 1, Cetakan ke-7, Rajawali Pers, Depok.