

PENGARUH PROMOSI DISKON DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA CUCI SEPATU OTENTIK SHOES CLEAN

SALSABILA ZAHIRA SHOFA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Promosi Diskon dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Cuci Sepatu Otentik Shoes Clean” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. 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.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Salsabila Zahira Shofa
K1401211193

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



ABSTRAK

SALSABILA ZAHIRA SHOFA. Pengaruh Promosi Diskon dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Cuci Sepatu Otentik Shoes Clean. Dibimbing oleh RIZAL SJARIEF SJAIFUL NAZLI dan RETNANINGSIH.

Penelitian ini bertujuan menganalisis karakteristik pelanggan serta pengaruh promosi diskon dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Otentik Shoes Clean di Pekayon, Bekasi. Menggunakan metode *purposive sampling*, data dikumpulkan dari 105 responden melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas pelanggan adalah perempuan, Generasi Z, dan pengguna layanan *deep cleaning*. Secara parsial dan simultan, promosi diskon dan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Indikator potongan harga langsung (*direct discount*) dan keandalan pelayanan (*reliability*) menjadi aspek penting yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan loyalitas pelanggan. Otentik Shoes Clean disarankan mempertahankan strategi potongan harga langsung serta meningkatkan keandalan layanan cuci sepatu, guna menjaga loyalitas pelanggan.

Kata kunci: promosi diskon, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, jasa cuci sepatu

ABSTRACT

SALSABILA ZAHIRA SHOFA. The Effect of Discount Promotion and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at Otentik Shoes Clean. Supervised by RIZAL SJARIEF SJAIFUL NAZLI and RETNANINGSIH.

This study aims to analyze customer characteristics and examine the influence of discount promotions and customer satisfaction on customer loyalty at Otentik Shoes Clean in Pekayon, Bekasi. Using a purposive sampling method, data were collected from 105 respondents through a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS Statistics 27. The results indicate that the majority of customers are female, belong to Generation Z, and primarily use the deep cleaning service. Both partially and simultaneously, discount promotions and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty. Direct discount and service reliability are important aspects that should be prioritized to enhance customer loyalty. Therefore, Otentik Shoes Clean is recommended to maintain its direct discount strategy while improving the reliability of its shoe cleaning services in order to sustain customer loyalty.

Keywords: discount promotion, customer satisfaction, customer loyalty, shoe cleaning service



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH PROMOSI DISKON DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN JASA CUCI SEPATU OTENTIK SHOES CLEAN

SALSABILA ZAHIRA SHOFA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada Ujian Skripsi:

1. Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.
2. Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M.

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Diskon dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Cuci Sepatu Otentik Shoes Clean

Nama : Salsabila Zahira Shofa

NIM : K1401211193

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Alm. Prof. Dr. Ir. Rizal Sjarief Sjaiful Nazli,
D.E.S.S.

Pembimbing 2:

Ir. Retnaningsih, M.Si.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP: 197711262008122001

Tanggal Ujian: 19 Juni 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Penelitian yang dilaksanakan sejak Maret 2025 hingga Juli 2026 ini mengambil tema “Pengaruh Promosi Diskon dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Cuci Sepatu Otentik Shoes Clean”. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, bantuan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Sebagai bentuk apresiasi, penulis ingin menyampaikan penghargaan kepada:

1. Alm. Prof. Dr. Ir. Rizal Sjarief Sjaiful Nazli, D.E.S.S. dan Ir. Retnaningsih, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Taryono, S.Pi., M.Si., selaku dosen pembimbing KKN yang telah membimbing, mengarahkan, serta memberikan pengalaman langsung kepada penulis dalam pengabdian kepada masyarakat.
3. Dr. Tanti Novianti, S.P., M.Si., selaku dosen pembimbing *capstone* yang telah memberikan arahan, serta evaluasi selama pelaksanaan kegiatan magang sehingga penulis memperoleh pengalaman praktis dalam dunia kerja.
4. Dr. Agustina Widi Palupiningrum, S.E., M.M., selaku dosen penguji presentasi bisnis yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat melakukan perbaikan serta penyempurnaan skripsi dengan lebih baik.
5. Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si. dan Dr. Asep Taryana, S.T.P., M.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat melakukan perbaikan serta penyempurnaan skripsi dengan lebih baik.
6. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Sekolah Bisnis IPB yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta dukungan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Maulana Iskandar dan Ibu Anah Nurhaenih, serta keluarga besar, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang. Tanpa mereka, perjalanan akademik ini tidak akan dapat penulis lalui dengan baik.
8. Sahabat penulis dalam kelompok belajar Konter, yaitu Keysha, Raida, Ayu, Arina, Mesi, Marsya, dan Mimi, yang telah menemani penulis dalam proses belajar, berdiskusi, dan saling mendukung dalam perkuliahan.
9. Sahabat perkuliahan penulis, yaitu Nanda, Fathur, dan Vinzka yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama penulis menjalani kehidupan akademik.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait.

Bogor, Juli 2026

Salsabila Zahira Shofa

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Promosi Diskon	8
2.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.3 Loyalitas Pelanggan	12
2.4 Kerangka Pemikiran	14
2.5 Hipotesis Penelitian	16
III METODE	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.2 Jenis, Sumber, dan Pengumpulan Data	17
3.3 Metode Penentuan Responden	18
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	19
3.5 Definisi Operasional	22
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Otentik Shoes Clean	25
4.2 Karakteristik dan Perilaku Responden terhadap Penggunaan Jasa Cuci Sepatu	26
4.3 Pengaruh Promosi Diskon dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan	32
4.4 Rumusan Rekomendasi	39
V SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	50
RIWAYAT HIDUP	61



DAFTAR TABEL

1	Data perkembangan UMKM (2018-2023)	1
2	Layanan jasa cuci sepatu di Pekayon, Bekasi	2
3	Jenis, sumber, dan teknik pengumpulan data	17
4	Skala ordinal	20
5	Kategori variabel berdasarkan indeks	20
6	Indikator penelitian	23
7	Sebaran responden berdasarkan karakteristik	27
8	Sebaran responden berdasarkan kebiasaan mencuci sepatu	29
9	Sebaran responden berdasarkan penggunaan jasa cuci sepatu	29
10	Sebaran responden berdasarkan jenis layanan yang sering digunakan	30
11	Sebaran responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa tiga bulan terakhir	30
12	Sebaran responden berdasarkan sumber informasi mengenai jasa cuci sepatu	31
13	Sebaran responden berdasarkan media sosial yang digunakan	31
14	Sebaran responden berdasarkan pertimbangan dalam memilih layanan cuci sepatu	32
15	Sebaran responden berdasarkan tingkat promosi diskon	33
16	Sebaran responden berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan	33
17	Sebaran responden berdasarkan tingkat loyalitas pelanggan	34
18	Sebaran responden berdasarkan variabel independen terhadap loyalitas pelanggan	34
19	Uji regresi linear berganda	35
20	Rekomendasi terkait variabel promosi diskon dan kepuasan pelanggan	40

DAFTAR GAMBAR

1	Pendapatan Otentik Shoes Clean per kuartal tahun 2024	5
2	Kerangka pemikiran	15
3	Hipotesis penelitian	16
4	Otentik Shoes Clean	25
5	Penanganan sepatu	26

DAFTAR LAMPIRAN

1	Data hasil perhitungan SPSS	55
---	-----------------------------	----