

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT  
ADVANCE CHEMICAL TREATMENT DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Hartono  
170910089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT  
ADVANCE CHEMICAL TREATMENT DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Hartono  
170910089**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hartono  
NPM : 170910089  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Mengatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PT ADVANCE CHEMICAL TREATMENT DI KOTA  
BATAM”**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 31 Juli 2021  
Yang membuat pernyataan,



**Hartono**  
**170910089**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT  
ADVANCE CHEMICAL TREATMENT DI KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Hartono  
170910089**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 31 Juli 2021**

*syaifullah*

**Syaifullah, S.E., M.M  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Advance Chemical Treatment Batam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan diperoleh sampel sebanyak 100 sampel dengan menggunakan rumus slovin. Dan dalam pengolahan data menggunakan SPSS versi 26. Data hasil uji T pada penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X-1) memiliki nilai  $t(7,255) > t_{tabel}(1,66055)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Advance Chemical Treatment Batam. Dan Variabel Promosi (X2) memiliki nilai  $t(7,939) > t_{tabel}(1,66055)$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Advance Chemical Pengobatan Batam. Sedangkan hasil uji F menunjukkan  $F_{hitung}(159,650) > F_{tabel}(3,09)$  dengan nilai signifikansi  $0,000$  dan atau  $< 0,05$  yang berarti signifikan. Sehingga dapat disimpulkan variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Promosi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Advance Chemical Treatment Batam.

**Kata Kunci** : Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan; Promosi.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of service quality and promotion on customer satisfaction at PT Advance Chemical Treatment Batam. The method used in this study is a purposive sampling and samples obtained as many as 100 samples using slovin's formula. And in data processing using SPSS version 26. Data T test results in this study show variable Quality of Service (X-1) has the value<sub>t</sub> (7.255) > t<sub>table</sub> (1.66055) and the significance value 0.000 < 0.05, which means H<sub>0</sub> is rejected. So it can be concluded that the service quality variable has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Advance Chemical Treatment Batam. And Variable Promotion (X2) has a value<sub>t</sub> (7.939) > t<sub>table</sub> (1.66055) and the significant value of 0,000 < 0.05 which means Ho is rejected, it can be concluded that promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT Advance Chemical Treatment Batam. While the results of the F test show f<sub>count</sub> (159.650) > f<sub>table</sub> (3.09) with a significance value of 0.000 and or < 0.05, which means significant. So we can conclude Service Quality variable (X1) and Promotion (X2) positive and significant effect simultaneously on Customer Satisfaction (Y) at PT Advance Chemical Treatment Batam.*

**Keywords :** *Customer Satisfaction; Promotion; Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan kurnia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI.
2. Dekan Fakultas Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, petunjuk, perhatian dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis hingga tersusun skripsi ini.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji Skripsi yang mana telah meluangkan waktu untuk menguji kemampuan penulis demi kemajuan penulis.
6. Seluruh Dosen Pengajar di Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Kedua Orangtua Penulis serta Saudara saya yang selalu memberikan doa, dukungan, nasehat dan perhatiannya dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang memberikan masukan, motivasi dan inspirasi kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 31 Juli 2021



Hartono





**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Dasar .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2 Unsur Pelayanan Yang Harus Diperhatikan .....	10
2.1.1.3 Faktor-Faktor Meningkatkan Kualitas Layanan .....	10
2.1.1.4 Indikator Kualitas Layanan.....	12
2.1.2 Promosi.....	13
2.1.2.1 Pengertian Promosi .....	13
2.1.2.2 Jenis Promosi.....	14
2.1.2.3 Tujuan Promosi.....	14
2.1.2.4 Indikator Promosi.....	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen .....	16
2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3.3 Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Sifat Penelitian .....	23

3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2	Periode Penelitian.....	24
3.4	Populasi dan Sampel .....	24
3.4.1	Populasi .....	24
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	25
3.4.3	Teknik Sampling.....	26
3.5	Sumber Data .....	26
3.5.1	Data Primer.....	26
3.5.2	Data Sekunder.....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.7.1	Variabel Bebas .....	27
3.7.2	Variabel Terikat .....	28
3.8	Metode Analisis Data .....	29
3.8.1	Analisis Deskriptif .....	29
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	29
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	31
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	32
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.8.4	Pengujian Pengaruh.....	33
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
3.9	Uji Hipotesis .....	34
3.9.1	Uji T (Parsial) .....	34
3.9.2	Uji F (Simultan) .....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	37
4.1.2	Logo Perusahaan.....	37
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan .....	37
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	38
4.2.1	Profil Responden Berdasar Jenis Kelamin .....	38
4.2.2	Profil Responden Berdasar Umur .....	38
4.2.3	Profil Responden Berdasar Tingkatan Pendidikan .....	39
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung .....	39
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	40
4.3.1	Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	40
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X2) .....	41
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	42
4.4	Analisis Data.....	44
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	44
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	44

4.4.1.2	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	45
4.4.1.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.4.2	Hasil Uji Realibilitas Data .....	47
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	47
4.4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	47
4.4.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas .....	49
4.4.3.3	Hasil Uji Hekteroskedastisitas .....	50
4.4.4	Hasil Uji Pengaruh .....	50
4.4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.4.4.2	Hasil Analisis R2 .....	52
4.5	Pengujian Hipotesis.....	52
4.5.1	Hasil Uji T .....	52
4.5.2	Hasil Uji F.....	53
4.6	Pembahasan .....	53
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen.....	53
4.6.2	Pengaruh Promosi pada Kepuasan Konsumen .....	54
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan serta Promosi pada Kepuasan Konsumen	54
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	55
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1 Pendukung Penelitian		
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian		

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
<b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan .....	37
<b>Gambar 4.1</b> Hasil Normality test (Histogram) .....	48
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Normality test (P-P Plot) .....	48

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Komplain Kualitas Pelayanan Periode Juni 2020 – Mei 2021 ....	2
Tabel 1.2 Data Promosi Periode Juni 2020 – Mei 2021 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian .....	24
Tabel 3.2 Skala Likert .....	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.3 Range Validity .....	30
Tabel 3.4 Indeks Koef. Reliability .....	32
Tabel 4.1 Profil Responden berdasar Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Profil Responden berdasar Umur .....	38
Tabel 4.3 Profil Responden berdasar Tingkat Pendidikan .....	39
Tabel 4.4 Profil Responden berdasar Total Berkunjung .....	39
Tabel 4.5 Hasil Analysis Description Kualitas Pelayanan (X1) .....	40
Tabel 4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X2) .....	41
Tabel 4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	42
Tabel 4.7 Hasil Analysis Description Kepuasan Konsumen (Y) .....	43
Tabel 4.8 Hasil Validity test Kualitas Pelayanan (X1) .....	44
Tabel 4.9 Hasil Validity test Kualitas Promosi (X2) .....	45
Tabel 4.10 Hasil Validity test Kepuasan Konsumen (Y) .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov .....	48
Tabel 4.13 Hasil Multicollinearity Test .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser .....	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	50
Tabel 4.16 Hasil R2 .....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji T .....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji F .....	53

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	25
<b>Rumus 3.2</b> Validity Test.....	30
<b>Rumus 3.3</b> Reliability Test.....	31
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	34
<b>Rumus 3.5</b> Koefisien Determinasi .....	35