

**PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT WELLINDO BLAST MEDIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Juni Siska

180910047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT WELLINDO BLAST MEDIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

Juni Siska

180910047

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Juni Siska

NPM : 180910047

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul:

PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT WELLINDO BLAST MEDIA DI KOTA BATAM

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

Apabila ternyata di dalam 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, 15 Januari 2022



Juni Siska
180910047

Juni Siska
180910047

**PENGARUH DISKON DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT WELLINDO BLAST MEDIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh :

Juni Siska

180910047

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 15 Januari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Tiurniari Purba', is centered within a white rectangular box.

Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing



ABSTRAK

Tantangan terbesar pada bisnis era global ialah membangun serta mempertahankan pelanggan yang puas hal ini agar pelanggan tidak melirik ataupun berpindah ke produk atau jasa lain dan kepuasan dapat mengarahkan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang dan bahkan merekomendasikan produk ini ke sekitarnya. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi banyak faktor, diantaranya ialah harga (salah satu unsurnya adalah diskon) dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh diskon dan kualitas pelayanan, terhadap kepuasan pelanggan pada PT Wellindo Blast Media di Kota Batam. Riset ini menerapkan analisis deskriptif kuantitatif serta populasi berasal dari pelanggan tetap PT Wellindo Blast Media di Kota Batam. Penarikan sampel menggunakan teknik Krejcie & Morgan dengan populasi berjumlah 168 didapatkan sampel sebanyak 118 responden. Untuk mengumpulkan data, peneliti menerapkan media kuesioner yang disebarakan melalui *google forms* dan kemudian diolah dengan aplikasi SPSS Versi 25 untuk membantu mendapatkan hasil penelitian. Secara parsial, diskon mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan dimana t hitung $2,855 > t$ tabel $1,980$ serta kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan dimana nilai t hitung $4,615 > t$ tabel $1,980$. Dan secara simultan, ditemukan diskon serta kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan nilai pada F hitung $25,621 > F$ tabel $3,08$ serta nilai sig $0,000 > 0,05$.

Kata Kunci : Diskon, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The biggest challenge in business in the global era is to build and maintain satisfied customers, so that customers do not glance or switch to other products or services and satisfaction can lead customers to make repeat purchases and even recommend this product to their surroundings. Customer satisfaction can be influenced by many factors, including price (one of the elements is discount) and service quality. This research intends to determine the effect of discounts and service quality on customer satisfaction at PT Wellindo Blast Media in Batam. This research applies quantitative descriptive analysis and the population comes from regular customers of PT Wellindo Blast Media in Batam. Sampling using the Krejcie & Morgan technique with a population of 168 obtained a sample of 118 respondents. To collect data, the researcher applied a media questionnaire which was distributed through google forms and then processed with the SPSS Version 25 application to help obtain research results. Partially, discounts affect customer satisfaction significantly where t count $2.855 > t$ table 1.980 and service quality significantly affects customer satisfaction where the value of t count is $4.615 > t$ table 1.980 . And simultaneously, it was found that discounts and service quality had a significant effect on customer satisfaction because the value in F count $25.621 > F$ table 3.08 and sig value $0.000 > 0.05$.

Keywords : Discount, Service Quality, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Pimpinan dan seluruh karyawan PT Wellindo Blast Media yang telah membantu dalam hal pengumpulan data penelitian;
7. Kepada Orang Tua dan Kakak Adik saya yang saya cintai yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman seangkatan yang sama-sama berjuang serta mendukung satu sama lain sejak awal kuliah hingga akhir penyusunan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis, semoga Tuhan membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 15 Januari 2022

Juni Siska
180910047



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1. Manfaat Teoritis	11
1.6.2. Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1.2. Manfaat Dari Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.1.3. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.1.4. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.1.2. Diskon.....	17
2.1.2.1. Pengertian Diskon.....	17
2.1.2.2. Jenis-jenis Potongan Harga.....	18
2.1.2.3. Indikator Diskon	19
2.1.3. Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.3.2. Kriteria Pelayanan.....	21
2.1.3.3. Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	24
2.3.1. Pengaruh Diskon Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.3. Pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27

3.2.	Sifat Penelitian	27
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian	27
3.3.1.	Lokasi Penelitian	27
3.3.2.	Periode Penelitian	28
3.4.	Populasi dan Sampel	28
3.4.1.	Populasi	28
3.4.2.	Teknik Penentuan Besaran Sampel	28
3.4.3.	Teknik Sampling	30
3.5.	Sumber Data	30
3.6.	Metode Pengumpulan Data	30
3.7.	Definisi Operasional Variabel	31
3.7.1.	Variabel Independen.....	31
3.7.2.	Variabel Dependen	32
3.8.	Metode Analisis Data	33
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	34
3.8.2.	Uji Kualitas Data	34
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik	35
3.8.4.	Uji Pengaruh.....	36
3.9.	Uji Hipotesis.....	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2.	Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.3.	Analisis Deskriptif.....	41
4.3.1.	Analisis Deskriptif Variabel Diskon (X1).....	42
4.3.2.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	42
4.3.3.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
4.4.	Hasil Uji Kualitas Data.....	44
4.4.1.	Uji Validitas	44
4.4.2.	Uji Reliabilitas.....	45
4.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.5.1.	Uji Normalitas	45
4.5.2.	Uji Multikolinearitas	49
4.5.3.	Uji Heteroskedastisitas	49
4.6.	Hasil Uji Pengaruh	50
4.6.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	50
4.6.2.	Koefisien Determinasi	52
4.7.	Hasil Uji Hipotesis	52
4.7.1.	Uji T	52
4.7.2.	Uji F	54
4.8.	Pembahasan	54
4.8.1.	Pengaruh Diskon terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	55
4.6.2.	Pengaruh Diskon dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	56

4.9. Implikasi Hasil Penelitian	56
4.9.1. Implikasi Teoritis	56
4.9.2. Implikasi Praktis.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Data Penjualan Tunai dan Kredit.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemiikiran	26
Gambar 4. 1 Diagaram Jenis Kelamin.....	40
Gambar 4. 2 Diagaram Usia	41
Gambar 4. 3 Histogram Uji Normalitas.....	46
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas Dengan Normal P-P Plot.....	47

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Harga Produk.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Tabel Krejcie and Morgan.....	29
Tabel 3. 3 Tabel Skala Likert	31
Tabel 3. 4 Definisi Operasional.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 3 Rentang Skala.....	42
Tabel 4. 4 Skor Variabel Diskon	42
Tabel 4. 5 Skor Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4. 6 Skor Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Instrument.....	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas Dengan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	49
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	54

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Uji Validitas.....	36
Rumus 3. 2 Rumus Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
Rumus 3. 3 Rumus Uji t (Parsial)	39
Rumus 3. 4 Rumus Uji F (Simultan).....	40