

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU IM3  
OOREDOO DI BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Qory Oktavia Edwin  
170910367**

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

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU IM3  
OOREDOO DI BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Qory Oktavia Edwin  
170910367**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Qory Oktavia Edwin  
NPM : 170910367  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "**Skripsi**" yang saya buat dengan judul:

### **"PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU IM3 OOREDOO DI 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 secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 21 Januari 2022



**Qory Oktavia Edwin**  
170910367

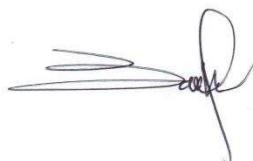
**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU IM3  
OOREDOO DI BATAM**

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

Oleh:  
Qory Oktavia Edwin  
170910367

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini

Batam, 21 Januari 2022



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M**  
Pembimbing

## ABSTRAK

Komunikasi di era yang modern sekarang ini tidak lagi harus dengan bertatap muka. Kecanggihan teknologi telah membawa perubahan besar dalam bidang komunikasi. Salah satunya yaitu handphone sebagai suatu kebutuhan yang penting dan wajib dimiliki oleh semua orang. Adanya handphone membuat *provider* telekomunikasi berlomba menghadirkan kartu seluler terbaik agar pengguna handphone dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh promosi dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kartu IM3 Ooredoo di Batam. Jumlah populasi dalam penelitian ini sangat banyak, sehingga digunakanlah rumus Cochran dalam menentukan jumlah sampel dan didapat angka 384 sebagai jumlah sampel dalam penelitian ini. Teknik pengambilan sampelnya adalah *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan berbagai ketentuan. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dan disusun beberapa pernyataan dalam skala Likert. Kuesioner kemudian disebar menggunakan Google Form kepada responden penelitian ini. Data yang telah didapat tersebut kemudian diolah dan dilakukan pengujian dengan *software* SPSS 25. Uji yang dilakukan di antaranya adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, uji determinasi, uji t dan tak lupa juga uji F. Setelah dilakukan pengujian data, didapatlah kesimpulan dalam hasil penelitian ini bahwasannya promosi dan kualitas produk memang berpengaruh positif dan signifikan, baik itu secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63,5%.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan; Kualitas Produk; Promosi.

## ABSTRACT

*Communication in today's modern era no longer has to be face-to-face. The sophistication of technology has brought great changes in the field of communication. One of them is the handphone as an important need and must be owned by everyone. The existence of handphone makes telecommunication providers compete to present the best cellular card so that handphone users can take advantage of the sophistication technology. This research aims to determine the effect of promotion and product quality toward IM3 Ooredoo card customer satisfaction in Batam. The population in this research is very large, so the Cochran formula is used to determining the number of samples and the number 384 was obtained as the number of samples in this research. The sampling technique is non-probability sampling, namely purposive sampling with various provisions. The method of data collection used a questionnaire method and compiled several statements in Likert scale. The questionnaires were then distributed using Google Form to the respondents of this research. The data that has been obtained then processed and tested with SPSS 25 software. The tests carried out include validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, determination test, t test and don't forget also F test. After testing the data, it was concluded in the results of this research that promotion and product quality did have a positive and significant effect, either partially or simultaneously toward customer satisfaction is 63,5%.*

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

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen di 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 ingin 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 Triana Ananda Rustam, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Skripsi di Universitas Putera Batam yang sangat sabar menghadapi penulis selama masa bimbingan;
5. Bapak Adriyanto dan Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik selama di Universitas Putera Batam;
6. Bapak Dr. Wasiman, S.E., M.M. dan Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd., selaku Dosen Penguji Skripsi penulis pada saat Sidang Skripsi;
7. Seluruh dosen dan staf Universitas Putera Batam;
8. Kedua orang tua penulis, yakni Ibu Nova Linda dan Bapak Yofi Edwin yang senantiasa mendoakan yang terbaik untuk penulis;
9. Mas Andi, Ibu Nanda, Mbak Jihan yang selalu menyemangati penulis dan penulis repotkan hidupnya karena minta bantu ini dan itu. *Love you to the moon and back guys!*
10. Untuk Jana, Kak Juni, Sherly sudah mau menjadi *partner* dalam bertukar pikiran masalah perskripsian ini. Sehat selalu ya;
11. Teman-teman bimbingan skripsi, responden penelitian ini, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis sangat berterima kasih karena tanpa beliau semua skripsi ini bukan apa-apa;
12. *Special thanks for myself* karena masih terus bertahan sampai hari ini. *You did it girl!* Semangat tangga kesuksesan lain masih perlu diraih.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan beliau semua dan mencurahkan rahmat-Nya. Aamiin.

Batam, 21 Januari 2022

Qory Oktavia Edwin



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</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>ix</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>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah .....	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	9
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Kajian Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.4 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	30
3.2. Sifat Penelitian .....	30
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian .....	30
3.4. Populasi dan Sampel .....	31
3.5. Sumber Data .....	33
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
3.8. Metode Analisis Data .....	38
3.9. Uji Hipotesis.....	42

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.2.    Deskripsi Karakteristik Responden .....	44
4.3.    Deskripsi Jawaban Responden .....	49
4.4.    Analisis Data .....	54
4.5.    Pengujian Hipotesis .....	64
4.6.    Pembahasan .....	67
4.7.    Implikasi Hasil Penelitian .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1.    Simpulan.....	71
5.2.    Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b>	Indosat Digugat Terkait SMS Promosi yang Mengganggu.....	5
<b>Gambar 1.2</b>	Kecepatan Download dan Upload Operator 4G di Indonesia.....	6
<b>Gambar 1.3</b>	Proporsi Jumlah Pelanggan Operator Seluler di Indonesia.....	7
<b>Gambar 2.1</b>	Kerangka Pemikiran.....	29
<b>Gambar 4.1</b>	Histogram.....	57
<b>Gambar 4.2</b>	Diagram Normal P-P Plot.....	58
<b>Gambar 4.3</b>	Grafik Scatterplot.....	61

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu.....	25
<b>Tabel 3. 1</b>	Periode Penelitian.....	31
<b>Tabel 3. 2</b>	Skala Likert.....	35
<b>Tabel 3. 3</b>	Definisi Operasional Variabel.....	37
<b>Tabel 3. 4</b>	Rentang Skala.....	39
<b>Tabel 4. 1</b>	Profil Responden Menurut Jenis Kelamin .....	45
<b>Tabel 4. 2</b>	Profil Responden Menurut Usia .....	46
<b>Tabel 4. 3</b>	Profil Responden Menurut Pekerjaan.....	47
<b>Tabel 4. 4</b>	Profil Responden Menurut Lama Pemakaian Kartu.....	48
<b>Tabel 4. 5</b>	Hasil Pernyataan Indikator Promosi.....	49
<b>Tabel 4. 6</b>	Hasil Pernyataan Indikator Kualitas Produk .....	50
<b>Tabel 4. 7</b>	Hasil Pernyataan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	52
<b>Tabel 4. 8</b>	Hasil Uji Validitas .....	54
<b>Tabel 4. 9</b>	Hasil Uji Reliabilitas .....	56
<b>Tabel 4. 10</b>	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test .....	59
<b>Tabel 4. 11</b>	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
<b>Tabel 4. 12</b>	Analisis Regresi Linear Berganda .....	62
<b>Tabel 4. 13</b>	Koefisien Determinasi .....	64
<b>Tabel 4. 14</b>	Uji t.....	65
<b>Tabel 4. 15</b>	Uji F.....	66

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Cochran.....	32
<b>Rumus 3. 2</b> Rentang Skala .....	38
<b>Rumus 3. 3</b> Pearson Product Moment.....	40
<b>Rumus 3. 4</b> Regresi Linear Berganda.....	42
<b>Rumus 3. 5</b> Uji t .....	43
<b>Rumus 3. 6</b> Uji F .....	43