

**PENGARUH PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT PRIMA LABELING**

SKRIPSI



Oleh:

Vera

180910079

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

**PENGARUH PELAYANAN,
KUALITAS PROUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT PRIMA LABELING**

SKRIPSI

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



Oleh:

Vera

180910079

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vera
NPM/NIP : 180910079
Fakultas : Humaniora
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Prima Labeling

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam 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 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, 28 Agustus 2021



Vera

180910079

**PENGARUH PELAYANAN,
KUALITAS PROUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT PRIMA LABELING**

SKRIPSI

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

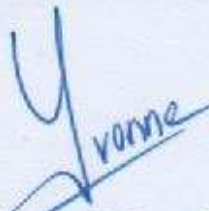
Oleh:

Vera

180910079

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

Batam, 22 Januari 2022



Dr. Yvonne, B.Com., M.Com.

Pembimbing



ABSTRAK

Dalam memenuhi kebutuhan sekaligus untuk memenuhi kepuasan para pelanggan perusahaan perlu melakukan beberapa hal untuk mencapai tujuan tersebut. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti pelayanan, kualitas produk, dan promosi saat membeli produk di PT Prima Labeling. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yang menggunakan populasi pembeli pada PT Prima Labeling, sampel yang digunakan sebanyak 104 responden. Alat ukur yang digunakan ialah 5 poin dengan menggunakan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji kualitas data yang dipakai pada penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang dipakai dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas serta uji pengaruh memakai analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F serta menggunakan *software* SPSS versi 25. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan, kualitas produk dan promosi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang dilihat dari nilai t hitung > t tabel serta nilai signifikan < 0,05. Pelayanan, kualitas produk, dan promosi juga bersamaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan yang dapat dilihat dari nilai f hitung > f tabel dan nilai signifikannya < 0,05.

Kata kunci: Pelayanan; Kualitas Produk; Promosi; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In meeting the needs as well as to meet customer satisfaction, the company needs to do several things to achieve this goal. This study aims to determine the factors that can affect customer satisfaction such as service, product quality, and promotion when buying products at PT Prima Labeling. The technique used in this study is a saturated sample using a population of buyers at PT Prima Labeling, the sample used is 104 respondents. The measuring instrument used is 5 points using a Likert scale. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, the data quality test used in this study is the validity and reliability test, the classification assumption test used in this study is the normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test and the effect test using regression analysis multiple linear and coefficient of determination analysis. Hypothesis testing in this study using t test and F test and using SPSS software version 25. Based on the results of this study indicate that service, product customer satisfaction as seen from the value of t count > t table and the value of significant < 0,05. Service, product quality, and promotion also simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction which can be seen from the f count > f table and the significant value < 0,05.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Skripsi ini dapat selesai dengan bantuan bimbingan serta arahan yang diberikan oleh berbagai pihak, maka dari itu dikesempatan ini dengan rasa penuh hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan materi dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung hingga skripsi ini selesai, terutama kepada yang saya hormati:

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. Bapak Sunargo, S.E., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Ibu Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Bapak Nilkent Pangestu selaku Manajer Direktur Perusahaan PT Prima Labeling yang mengizinkan penelitian dilakukan di Prima Labeling;
8. Ibu Renita Millena selaku *Human Resources Development* yang menyediakan data untuk keperluan penulis;
9. Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa;
10. Sahabat yang selalu memberikan dukungan dan saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini;
11. Semua pihak yang telah membantu, memberikan dukungan dan doa kepada penulis yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan anugerah-Nya kepada semua orang yang membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini

Batam, 28 Agustus 2021

Penulis

Vera



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Penelitian	15
1.2 Identifikasi Masalah.....	19
1.3 Pembatasan Masalah.....	20
1.4 Perumusan Masalah	20
1.5 Tujuan Penelitian	21
1.6 Manfaat Penelitian	21
1.6.1 Manfaat Teoritis	21
1.6.2 Manfaat Praktis	22
BAB II LANDASAN TEORI	24
2.1 Kajian Teori.....	24
2.1.1 Pelayanan	24
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan.....	24
2.1.1.2 Indikator Pelayanan	24
2.1.2 Kualitas Produk	25
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	25
2.1.3 Promosi	27
2.1.3.1 Pengertian Promosi.....	27
2.1.3.2 Indikator Promosi	27
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	28
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Berpikir	31
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Sifat Penelitian.....	33
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	33

3.3.1	Lokasi Penelitian	33
3.3.2	Periode Penelitian.....	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi.....	34
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	34
3.4.3	Teknik Sampling	34
3.5	Sumber Data.....	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	35
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.7.1	Variabel Dependen	36
3.7.2	Variabel Independen.....	36
3.8	Metode Analisis Data.....	38
3.8.1	Statistik Deskriptif.....	38
3.8.2	Uji Kualitas Data	38
3.8.2.1	Uji Validitas	39
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	39
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	40
3.9.1	Uji Normalitas	40
3.9.2	Uji Multikolinearitas	41
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	41
3.10	Uji Pengaruh.....	42
3.10.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.10.1	Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.11	Uji Hipotesis.....	42
3.11.1	Uji T.....	43
3.11.2	Uji F.....	43
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	44
4.2.1	Data Responden.....	44
4.2.1.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.1.2	Data Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.1.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	46
4.3	Deskriptif Jawaban Responden	47
4.3.1	Analisis Statistik Deskriptif	47
4.3.1.1	Variabel Pelayanan (X1).....	47
4.3.1.2	Variabel Kualitas Produk (X2).....	49
4.3.1.3	Variabel Promosi (X3).....	50
4.3.1.4	Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
4.4	Hasil Analisis Data	52
4.4.1	Hasil Uji Validitas	52
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.5	Pengujian Hipotesis	56
4.5.1	Hasil Uji Normalitas.....	56
4.5.2	Hasil Uji Multikolinearitas	58
4.5.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	59

4.6	Hasil Uji Pengaruh.....	60
4.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	60
4.6.2	Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	61
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	62
4.7.1	Hasil Uji t.....	62
4.7.2	Hasil Uji F.....	63
4.8	Pembahasan.....	64
4.8.1	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Prima Labeling.....	64
4.8.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Prima Labeling	66
4.8.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Prima Labeling ..	67
4.8.4	Pengaruh Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Prima Labeling	68
	BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	70
	DAFTAR PUSTAKA.....	72
	LAMPIRAN	
	Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
	Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
	Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Diagram Histogram.....	57
Gambar 4.2 Diagram Normal P-Plot Regression Standardized.....	58

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Penjualan PT Prima Labeling pada Juli 2020 - Juni 2021	18
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Periode Penelitian	33
Tabel 3.2 Operasional Variabel	37
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	45
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	46
Tabel 4.4 Rentang Skala Kriteria Analisis Deskriptif	47
Tabel 4.5 Nilai Rata-rata Variabel Pelayanan	47
Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Variabel Promosi	50
Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.9 Output Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)	52
Tabel 4.10 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	53
Tabel 4.11 Output Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	53
Tabel 4.12 Output Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.13 Output Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X1)	54
Tabel 4.14 Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2)	55
Tabel 4.15 Output Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X3)	55
Tabel 4.16 Output Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	55
Tabel 4.17 Hasil Output Uji Kolmogorov-Sminov	56
Tabel 4.18 Hasil Output Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.19 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4.20 Hasil Output Uji Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4.21 Hasil Output Uji Analisis Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.22 Hasil Output Uji t	62
Tabel 4.23 Hasil Output Uji F	63

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Menghitung skor	37
Rumus 3.2 Koefisien Korelasi.....	39
Rumus 3.3 <i>Alpha Cronbach</i>	44
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda	45
Rumus 3.5 Uji T.....	45
Rumus 3.6 Uji F.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN.....	70
Lampiran I. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran II. Tabulasi Data	71
Lampiran III. Profil Responden	75
Lampiran IV Hasil Output SPSS Uji Kualitas Data	80
Lampiran V Hasil Ouput SPSS Uji Asumsi Klasik	86
Lampiran VI Hasil Output Uji SPSS Uji Pengaruh	90
Lampiran VII Hasil Output SPSS Uji Hipotesis	91
Lampiran VIII r Tabel	92
Lampiran IX t Tabel.....	92
Lampiran X F Tabel	93
LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	94
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	96