

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI SUN BREAD BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Gustina Marpaung
170910230**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
SUN BREAD BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Gustina Marpaung
170910230**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Gustina Marpaung
Npm : 170910230
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI SUN BREAD 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 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, 22 Januari 2022



Gustina Marpaung
170910230

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
SUN BREAD BATAM**

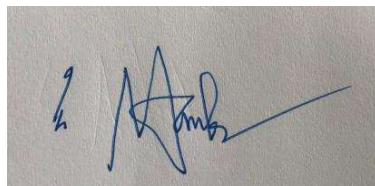
SKRIPSI

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

**Oleh
Gustina Marpaung
170910230**

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

Batam, 21 Januari 2022



**Daris Purba, S.E.I., M.S.I.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah ada terdapatnya pengaruh kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan yang terdapat pada New Sun Bread KDA Batam. serta untuk menyelidiki dampak kualitas layanan, promosi terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif kausal dan metode kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang ditulis oleh peneliti dalam formulir kuesioner. Pengambilan sampel menggunakan metode insidental dan rate hanya mencapai 5% sehingga sampel yang dapat diambil sebanyak 186 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda analisis. Sehingga hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pelanggan kepuasan, dan hal ini juga dibuktikan dengan hasil uji yang dimana pengujian data T pada penelitian ini diperoleh nilai variabel Quality of Service adalah $t_{hitung} > t_{tabel}$, nilai signifikansi 0,005 juga menunjukkan $> t_{tabel}$, sedangkan promosi variabel tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. dan juga ini bisa dibenarkan karena pada tes sebelumnya dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan hasilnya signifikan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel X1 terhadap variabel Y, sedangkan untuk X2 tidak ada pengaruh terhadap Y namun terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel yaitu X secara simultan terhadap variabel Y.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; Promosi.

ABSTRACT

This study was conducted to determine whether there is an effect of service quality and promotion on customer satisfaction in New Sun Bread KDA Batam. As well as to investigate the impact of service quality, promotion on customer satisfaction. This study uses causal associative research and quantitative methods. Data was collected by distributing questionnaires to respondents written by researchers in a questionnaire form. Sampling using the incidental method and the rate only reached 5% so that the sample that could be taken was 186 respondents. Analysis of the data in this study using multiple linear regression analysis. So the results obtained from this study indicate that the service quality variable has an effect on customer satisfaction, and this is also evidenced by the test results where the T data test in this study obtained the value of the Quality of Service variable is $t_{count} > t_{table}$, a significance value of 0.005 also shows $> t_{table}$, while the variable promotion has no effect on customer satisfaction. and also this can be justified because in the previous test where $account < t_{table}$ and the result is significant. The results of this study can be concluded that there is a positive and significant effect between the X_1 variable on the Y variable, while for X_2 there is no effect on the Y but there is a significant effect between the two variables, namely X simultaneously on the Y variable.

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

KATA PENGANTAR

Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang dimana telah membrikan penulis segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat di percaya untuk menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan bagian dari salah satu persyaratan untuk menyelesaikan laporan akhir yang dimana juga merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Study Manajemen Bisnis Putra Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu kritik dan saran akan selalu senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan. tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untu itu, Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak 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.S.I. selaku Ketua Program study manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Daris Purba, S.E.I., M.S.I. selaku pembimbing Skripsi pada program studi Manajemen Universitas putera Batam;
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah bersedia berbagi ilmu kepada penulis;
6. Kedua orang tua beserta keluarga besar penulis yang memberikan semangat dan doanya kepada penulis
7. Sengenap Manajemen New Sun Bread yang telah membantu penulis Dalam pengumpulan data;
8. Seluruh pelanggan New Sun Bread yang telah bersedia menjadi narasumber dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dimana juga telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
10. Kepada sahabat-sahabat penulis teruntuk Sepriana, Dewi,Natalia,Ummi,Zulaika Dll

Sekiranya Tuhan Yang Maha Esa yang mampu membalaskan semua atas kebaikan dan selalu mencurakan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 21 Januari 2022

Gustina Marpaung



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
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 .Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan masalah	7
1.4. Rumusan masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3. Karakteristik Dalam Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.4. Indikator- Indikator pelayanan.....	13
2.1.2. Promosi.....	14
2.1.2.1. Pengertian Promosi.....	14
2.1.2.2. Dimensi Promosi	15
2.1.2.3. Tujuan Promosi	17
2.1.2.4. Indikator-Indikator Promosi	18
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3.2. Teknik Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.1.3.3. Manfaat Kepuasan Konsumen	20
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2. Penelitian terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	23

2.3.1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	23
2.3.2. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan.....	23
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan....	24
2.3.4 Gambar Kerangka Pemikiran.....	24
2.4 Hipotesis	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2. Sifat Penelitian	26
3.3. Lokasi Dan Periode Penelitian	27
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2. Periode Penelitian.....	27
3.4. Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	28
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i>	29
3.5. Sumber Data.....	29
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7. Operasional Variabel.....	31
3.7.1. Variabel Bebas (<i>Independent variabel</i>)	32
3.7.1.1. Kualitas pelayanan (X1).....	32
3.7.1.2. Promosi (X2).....	33
3.7.2. Variabel Terikat (<i>Dependent variabel</i>).....	33
3.7.2.1. Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
3.8. Metode Analisis Data	34
3.8.1. Statistik Deskriptif.....	35
3.8.2. Uji Validitas	35
3.8.3. Uji Reliabilitas.....	35
3.8.4. Uji Asumsi Klasik	36
3.8.5. Uji Normalitas	36
3.8.6 Uji Multikolonieritas.....	37
3.8.7. Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.8.8. Uji Pengaruh	38
3.8.9. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.8.10. Analisis Determinasi (R^2).....	39
3.9. Uji Hipotesis	39
3.9.1 Uji T (Pengujian Secara Parsial)	40
3.9.2 Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	40
BAB IV	41
HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Profil Responden.....	41
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	42
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden.....	43
4.3. Hasil Penelitian	44

4.3.1. Analisis Deskriptif.....	44
4.3.1.1. Deskriptif Variabel Kualits Pelayanan (X1).....	45
4.3.1.2 Deskriptif Variabel Promosi.....	47
4.3.1.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
4.4. Analisis Data.....	51
4.4.1. Hasil Uji Validitas Data.....	51
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	53
4.4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.4.3.1. Hasil Uji Normalitas.....	54
4.4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	57
4.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.4.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.3.4.5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.5 .Pengujian Hipotesis.....	60
4.5.1. Uji T (Uji Hipotesis Secara Parsial).....	60
4.5.2. Uji F (Pengujian hipotesis secara simultan).....	61
4.6. Pembahasan.....	62
4.6.1. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Sun Bread Batam.....	62
4.6.2. Pengaruh Promosi terhadap kepuasan pelanggan di Sun Bread Batam.	63
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Promosi (X2) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen di Sun Bread Batam.	63
BAB V.....	64
SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1. Simpulan.....	64
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	54
Gambar 4.2 Normal p-plot.....	55

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Komplain Kualitas Pelayanan di New Sun Bread, KDA periode desember 2020- maret 2021.....	4
Tabel 1.2 Data penjualan bulan desember 2020- maret 2021	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2 Penentuan skor jawaban kuesioner	30
Tabel 3.3 Kriteria analisis deskriptif	33
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Berdasarkan jenis kelamin.....	42
Tabel 4.2 Berdasarkan status perkawinan.....	43
Tabel 4.3 Berdasarkan status pendapatan	44
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.6 Hasil analisis deskriptif variabel Promosi	46
Tabel 4.7 Hasil analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan	47
Tabel 4.8 Hasil analisis deskriptif variabel Kualitas pelayanan.....	49
Tabel 4.9 Hasil uji validitas data variabel promosi X2	51
Tabel 4.10 Hasil uji validitas data variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.11 Hasil uji validitas Reliabilitas	53
Tabel 4.12 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov	56
Tabel 4.14 Hasil uji Analisis Linear Berganda	57
Tabel 4.15 Hasil uji Heterokedastisitas	57
Tabel 4.16 Hasil uji regresi linear berganda	58
Tabel 4.17 Hasil uji koefisien determinasi model summary.....	60
Tabel 4.20 Hasil uji T	61
Tabel 4.21 Hasil uji F	61

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Analisis Regresi Linear berganda.....	37
Rumus 3.2 T test.....	39
Rumus 3.3 F hitung	40