

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT GUNUNG KAWI**

**SKRIPSI**



**Oleh :  
Hendry  
180910010**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GUNUNG KAWI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :  
Hendry  
180910010**

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



### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hendry  
NPM : 1809100510  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GUNUNG KAWI

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 dalam 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, 11-januari-2022



Hendry  
180910010



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT GUNUNG KAWI**

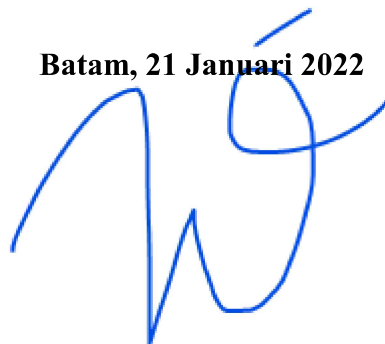
**SKRIPSI**

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

**Oleh :  
Hendry  
180910010**

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

**Batam, 21 Januari 2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Winda Evyanto', written over the date.

**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.  
Pembimbing**





## ABSTRAK

Pada zaman tingkat persaingan bisnis kini menjadi sangat sengit bahkan bisa kita katakan bahwa setiap perusahaan berusaha untuk bertahan di dunia bisnis. Terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang distributor. Dalam mengoperasikan sebuah bisnis Cuma memiliki dua jalan yaitu berhasil dan gagal. Sebuah perusahaan atau bisnis bisa di bilang berhasil jika dalam menghasilkan keuntungan dan juga sebaliknya perusahaan dikatakan gagal jika di dalam perusahaan tidak dapat menghasilkan laba atau keuntungan dalam jangka waktu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Gunung Kawi. PT Gunung Kawi merupakan perusahaan yang bergerak dibidang distributor yang berlokasi di Batam, Kepulauan Riau. Alat yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis regresi linear berganda dengan jumlah 129 responden dan menggunakan SPSS sebagai alat bantu dalam mengelola data yang diperoleh. Hasil penelitian ini ialah variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dan variabel Promosi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Promosi ( $X_2$ ) berpengaruh secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PT Gunung Kawi di kota Batam.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan



## **ABSTRAK**

In the era of today's level of business competition, we can even say that every company is trying to survive in the business world. Especially for companies engaged in distributors. In operating a business, there are only two ways, namely success and failure. A company or business can be said to be successful if it generates profits and vice versa, the company is said to fail if the company cannot generate profits or profits within a certain period of time. This study aims to determine the effect of service quality and promotion on customer satisfaction at PT Gunung Kawi. PT Gunung Kawi is a company engaged in distributors located in Batam, Riau Islands. The tool used in this study is multiple linear regression analysis with a total of 129 respondents and using SPSS as a tool in managing the data obtained. The results of this study are the Service Quality variabel (X1) has a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y), and the Promotion variabel (X2) has a significant influence on Customer Satisfaction (Y) and the Service Quality variabel (X1) and Promotion (X2) has a significant impact. simultaneously has a positive and significant impact on customer satisfaction (Y) at PT Gunung Kawi in batam city.

Keywords: Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya 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. Oleh karena itu, penulis sangat menerima jika ada kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun. 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. Ibu Mauli Siagian, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam
3. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan serta bimbingan kepada penulis
5. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
6. Kedua orang tua yang memberi dukungan serta doa dan nasihat yang diberikan

7. Teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen yang telah memberikan dukungan dan masukan selama masa penyusunan dan perkuliahan
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
9. Para responden yang berpartisipasi dan dukungannya
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

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

Batam, 27 September 2021

(Hendry)



## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK .....</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 .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat praktis.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2 Manfaat praktis.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Teori.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Kriteria Kualitas layanan.....	9
2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Promosi.....	11
2.1.2.1 Pengertian Promosi .....	11
2.1.2.2 Tujuan-Tujuan Promosi.....	12
2.1.2.3 Indikator- indikator Promosi .....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3.3 Indikator Kepuasan pelanggan.....	15
2.1.3.4 Metode pengukuran kepuasan pelanggan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	21
2.4 Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Sifat penelitian.....	24
3.3 Lokasi dan periode penelitian .....	24
3.3.1. Periode penelitian .....	24
3.4 Populasi dan Sampel .....	25
3.4.1. Populasi .....	25
3.4.2. Sampel.....	25



3.4.3.	Teknik Sampling .....	26
3.5	Sumber Data .....	26
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.7	Definisi operasional Variabel penelitian .....	28
3.8	Metode Analisis Data .....	29
3.8.1	Analisis Statistik Deskriptik.....	29
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	30
3.8.2.1	Uji Validitas .....	30
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.8.2.3	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	32
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas .....	32
3.8.4	Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.8.5	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
3.9	Uji Hipotesis.....	34
2.1	Uji parsial (Uji T).....	34
3.9.2.	Uji simultan (uji F).....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	36
4.2	Hasil Penelitian .....	36
2.2	Deskripsi Karakteristik responden .....	36
4.2.2.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2.3.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.2.4.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	38
4.2.5.	Profil Responden Berdasarkan Lama Berkerja .....	38
4.3	Analisis Deskriptif.....	39
4.3.1.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas pelayanan (X1) .....	39
4.3.2.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X2) .....	40
4.3.3.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan(Y1) .....	42
4.4	Uji kualitas Data .....	43
4.4.1.	Hasil Uji Validitas .....	43
4.4.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	44
4.5	Uji Asumsi Klasik .....	44
4.5.1.	Hasil Uji Normalitas.....	44
4.5.2.	Uji Multikolinearitas .....	46
4.5.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47
4.6	Uji Pengaruh.....	49
4.6.1.	Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.6.2.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	50
4.7	Uji Hipotesis.....	51
4.7.1	Uji T .....	51
4.7.2	Hasil Uji F .....	52
4.8	Pembahasan .....	53
4.9	Implikasi Hasil Penelitian .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>56</b>

5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	56
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>58</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>
	<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian</b>	
	<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup</b>	
	<b>Lampiran 3</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikiran.....	23
Gambar 4. 1 Grafik Normalitas.....	45
Gambar 4. 2 Normalitas P-P Plot.....	45
Gambar 4. 3 Diagram Plot Uji Heteroskedastisitas .....	47

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Periode Penelitian .....	25
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 4. 1 Profil Responder Berdasarkan Jenis kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Profil responden berdasarkan usia .....	37
Tabel 4. 3 Profil Berdasarkan Pendidikan .....	38
Tabel 4. 4 Profil berdasarkan lama berkerja .....	38
Tabel 4. 5 Rentang Skala .....	39
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan(X1).....	39
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi(X2) .....	40
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan pelanggan (Y1) .....	42
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Relibilitas.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4. 14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
Tabel 4. 15 Uji Koefisien Determinasi .....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	52

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1. 1 Data Jumlah Pelanggan PT Gunung Kawi pada tahun 2018 – 2020... 4

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Solvin.....	25
Rumus 3. 2 <i>Kolerasi Pearson Product Moment</i> .....	30
Rumus 3. 3 Uji Cronbach Aplha.....	31
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda .....	33
Rumus 3. 5 Uji t.....	34
Rumus 3. 6 Uji F .....	35