

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KERAGAMAN PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT CENTRAL  
GLOBAL**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Nada Wulandari  
180910319**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KERAGAMAN PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT CENTRAL  
GLOBAL**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Nada Wulandari  
180910319**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nada Wulandari

NPM : 180910319

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt Central Global”**

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 daftarpustaka.

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, 27 Januari 2022



**Nada Wulandari**  
180910319

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
KERAGAMAN PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA PT CENTRAL  
GLOBAL**

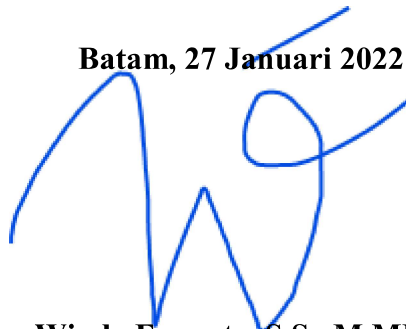
**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Nada Wulandari  
180910319**

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

**Batam, 27 Januari 2022**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Winda Evyanto', written over the name and title of the supervisor.

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



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh dari kualitas pelayanan, keragaman produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen PT Central Global. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen PT Central Global 100 orang. Sampel penelitian ini berjumlah 100 konsumen dengan teknik sampling jenuh, maka pengambilan sampel dalam penelitian ini keseluruhan dari populasi tersebut. Metode pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji pengaruh dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ), sedangkan uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan (uji t) dan (uji F) dengan menggunakan software program SPSS 25. Hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang di peroleh dari variabel kualitas pelayanan, keragaman produk dan promosi berpengaruh sebesar 59,7% terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 0,225 satuan terhadap kepuasan konsumen (Y), keragaman produk (X2) berpengaruh sebesar 0,302 satuan terhadap kepuasan konsumen (Y) dan promosi (X3) berpengaruh sebesar 0,265 satuan terhadap kepuasan konsumen (Y). dari hasil uji t dan uji F, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, keragaman produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, promosi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, keragaman produk, dan promosi bersama-sama berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen PT Central Global.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine whether there is an effect of service quality, product diversity and promotion on consumer satisfaction of PT Central Global. The research was conducted using quantitative methods. The population used is PT Central Global 100 consumers. The sample of this study amounted to 100 consumers with saturated sampling technique, so the sampling in this study was the whole of the population. The method of data collection is a questionnaire. The data quality test in this study uses validity and reliability tests, classical assumption tests and influence tests in this study using multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>), while hypothesis testing in this study uses (t test) and (F test) by using the SPSS 25 software program. The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) obtained from the service quality variable, product diversity and promotion has an effect of 59.7% on consumer satisfaction. The results of multiple linear regression test show that service quality has an effect of 0.225 units on consumer satisfaction (Y), product diversity (X<sub>2</sub>) has an effect of 0.302 units on consumer satisfaction (Y) and promotion (X<sub>3</sub>) has an effect of 0.265 units on consumer satisfaction (Y) . From the results of the t test and F test, it can be concluded that service quality has a partially significant effect on consumer satisfaction, product diversity has a partially significant effect on consumer satisfaction, promotion has a partially significant effect on customer satisfaction, service quality, product diversity, and joint promotion -same significant effect simultaneously on consumer satisfaction of PT Central Global.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Diversity, Promotion, Consumer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

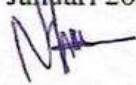
Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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. Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak Badan Pengawas Obat dan Makanan di Batam yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupu materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Januari 2022

  
Nada Wulandari





---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.1 Pengertian Pelayanan .....	11
2.1.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.3 Etika Dalam Pelayanan .....	17
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.2 Keragaman Produk .....	20
2.1.2.1 Pengertian Produk .....	20
2.1.2.2 Pengertian Keragaman Produk .....	23
2.1.2.3 Indikator Keragaman Produk .....	27
2.1.3 Promosi .....	28
2.1.3.1 Pengertian Promosi .....	28
2.1.3.2 Bauran Promosi .....	29
2.1.3.3 Indikator Promosi .....	37
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	38
2.1.4.1 Kepuasan .....	38
2.1.4.2 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	40
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	41
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	43
2.2 Penelitian Terdahulu .....	43
2.3 Kerangka Pemikiran .....	48
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen .....	48

2.3.2	Hubungan Keragaman Produk dengan Kepuasan Konsumen.....	49
2.3.3	Hubungan Promosi dengan Kepuasan Konsumen .....	49
2.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan promosi dengan Kepuasan Konsumen.....	49
2.4	Hipotesis.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	52
3.2	Sifat Penelitian .....	52
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian .....	53
3.3.1	Lokasi Penelitian .....	53
3.3.2	Periode Penelitian.....	53
3.4	Populasi dan Sampel .....	53
3.4.1	Populasi .....	53
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	54
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	54
3.5	Sumber Data .....	55
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	56
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	57
3.7.1	Variabel Independen (X).....	57
3.7.2	Variabel Dependen (Y) .....	57
3.8	Metode Analisis Data .....	59
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	59
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	59
3.8.2.1	Uji Validitas .....	60
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	62
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	62
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	63
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	63
3.8.4	Uji Pengaruh.....	64
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	65
3.9	Uji Hipotesis.....	66
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	66
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	69
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	69
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Gender</i> .....	70
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	70
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	71
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	72
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	72
4.3.2	Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	73
4.3.3	Deskriptif Keragaman Produk (X2) .....	74

4.3.4	Deskriptif Promosi (X3).....	75
4.3.5	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y) .....	76
4.4	Analisis Data .....	77
4.4.1	Uji Kualitas Data .....	77
4.4.1.1	Uji Validitas .....	77
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	79
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	80
4.4.2.1	Uji Normalitas .....	80
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas .....	83
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas .....	85
4.4.3	Uji Pengaruh.....	86
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	86
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	88
4.5	Pengujian Hipotesis.....	88
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	88
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	90
4.6	Pembahasan.....	91
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	91
4.6.2	Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	92
4.6.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	92
4.6.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	93
4.7	Implikasi Hasil Penelitian .....	94
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	97
5.2	Saran.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian		
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup		
<b>Lampiran 3.</b> Surat Keterangan Penelitian		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	50
<b>Gambar 4. 1</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	81
<b>Gambar 4. 2</b> Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot.....	82
<b>Gambar 4. 3</b> Uji Heteroskedastisitas .....	85

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Data Keragaman Produk Yang Di Jual Di PT Central Global .....	5
<b>Tabel 1. 2</b>	Data Jumlah Pengunjung Pada PT Central Global Pada bulan Agustus 2020 – Agustus 2021 .....	6
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu.....	47
<b>Tabel 3. 1</b>	Jadwal Penelitian.....	53
<b>Tabel 3. 2</b>	Instrumen Skala Likert .....	56
<b>Tabel 3. 3</b>	Operasional Variabel.....	58
<b>Tabel 3. 4</b>	Interprestasi Nilai r .....	62
<b>Tabel 4. 1</b>	Profil Respondem Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
<b>Tabel 4. 2</b>	Profil Responden Berdasarkan Umur.....	70
<b>Tabel 4. 3</b>	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	71
<b>Tabel 4. 4</b>	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	71
<b>Tabel 4. 5</b>	Interprestasi Penelitian .....	72
<b>Tabel 4. 6</b>	Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	73
<b>Tabel 4. 7</b>	Deskriptif Keragaman Produk.....	74
<b>Tabel 4. 8</b>	Deskriptif Promosi .....	75
<b>Tabel 4. 9</b>	Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	76
<b>Tabel 4. 10</b>	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	77
<b>Tabel 4. 11</b>	Uji Validitas Keragaman Produk (X2).....	78
<b>Tabel 4. 12</b>	Uji Validitas Promosi (X3).....	78
<b>Tabel 4. 13</b>	Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	79
<b>Tabel 4. 14</b>	Uji Reliabilitas.....	80
<b>Tabel 4. 15</b>	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	83
<b>Tabel 4. 16</b>	<i>Coefficients VIF ( Variance Inflation Factor )</i> .....	84
<b>Tabel 4. 17</b>	Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	86
<b>Tabel 4. 18</b>	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	88
<b>Tabel 4. 19</b>	Hasil Uji t (Parsial).....	89
<b>Tabel 4. 20</b>	Hasil Uji f (Simultan).....	90

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> <i>product moment</i> .....	60
<b>Rumus 3. 2</b> <i>Alpha Cronbach's</i> .....	61
<b>Rumus 3. 3</b> Analisis Regresi Linier Berganda .....	65
<b>Rumus 3. 4</b> Koefisien Determinasi .....	66
<b>Rumus 3. 5</b> Uji t .....	66
<b>Rumus 3. 6</b> Uji F .....	67