

**PENGARUH POTONGAN HARGA, PROMOSI
PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
GUARDIAN GRAND BATAM MALL**

SKRIPSI



**Oleh:
Nur Iswati
180910173**

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

2022

**PENGARUH POTONGAN HARGA, PROMOSI
PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
GUARDIAN GRAND BATAM MALL**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Nur Iswati
180910173**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMONIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Iswati
NPM : 180910173
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH POTONGAN HARGA, PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GUARDIAN GRAND BATAM MALL

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 Skripsi 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, 18 Januari 2022



Nur Iswati
180910173

**PENGARUH POTONGAN HARGA, PROMOSI
PENJUALAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
GUARDIAN GRAND BATAM MALL**

SKRIPSI

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

Oleh:

Nur Iswati

180910173

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

Batam, 18 Januari 2022



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

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Dalam perputaran era yang semakin modern, membuat pelaku bisnis meningkatkan daya persaingan dalam bisnis. Salah satu pelaku bisnis yaitu Guardian merupakan ritel farmasi yang bergerak di bidang kesehatan dan kecantikan. Mengalami beberapa masalah dimana terjadi fluktuasi peningkatan belanja konsumen pada tahun September 2020 hingga September 2021. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis pada variabel potongan harga, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Guardian Grand Batam Mall. Populasi pada penelitian ini tidak diketahui atau tidak terhingga sehingga menggunakan rumus sampel Jacob cohen. Teknik sampel yang dipakai ialah *simple random sampling* dimana menggunakan penyebaran kusioner ke 204 responden yaitu pengunjung yang berbelanja ke Guardian Grand Batam Mall. Analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS 25. Penelitian menghasilkan tingkat signifikan potongan harga sebesar 0,006 lebih kecil dari 0,05, promosi penjualan menghasilkan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan kualitas pelayanan tingkat signifikannya 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti nilai signifikan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan berpengaruh simultan potongan harga, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang ditunjukkan pada penelitian uji F dimana hasilnya pada output ANOVA yaitu nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sebesar 39,730 lebih besar dari 3,04. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini di katakan berpengaruh secara parsial pada uji T dan berpengaruh simultan pada uji F. %. Hasil pada uji koefisien determinasi menjelaskan bahwa persepsi konsumen pada potongan harga, promosi penjualan, dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,3% terhadap kepuasan konsumen. Sisanya sebesar 62,7% terdapat dari faktor lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Potongan Harga, Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

In an increasingly modern era, making business people increase their competitiveness in business. One of the business actors, namely Guardian, is a pharmaceutical retailer engaged in the health and beauty sector. Experiencing several problems where there is an increase in consumer spending fluctuations in September 2020 to September 2021. This type of research is quantitative research with descriptive analysis. The purpose of this study was to test the hypothesis on the variables of price discounts, sales promotions, and service quality on consumer satisfaction at Guardian Grand Batam Mall. The population in this study is unknown or infinity so that the sample formula is used by Jacob Cohen. The sample technique used is simple random sampling which uses questionnaires to 204 respondents, namely visitors who shop at Guardian Grand Batam Mall. The analysis used multiple linear regression analysis with SPSS 25. The study resulted in a significant discount rate of 0.006 less than 0.05, sales promotion resulted in a significant level of 0.000 less than 0.05, and a significant level of service quality 0.000 less than 0, 05 which means the significant value of the three variables has a positive and significant effect on consumer satisfaction. And the simultaneous effect of price discounts, sales promotions, and service quality on consumer satisfaction is shown in the F test study where the results on the ANOVA output are that this value explains that the Fcount value is greater than Ftable of 39.730 which is greater than 3.04. So that the hypothesis in this study is said to have a partial effect on the T test and have a simultaneous effect on the F test. %. The results of the coefficient of determination test explain that consumer perceptions of price discounts, sales promotions, and service quality contribute 37.3% to consumer satisfaction. The remaining 62.7% came from other factors not included in this study..

Keywords: *Discounts, Sales Promotions, Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen 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 menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi manajemen, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M, selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis.
7. Terima kasih kepada pimpinan Guardian Grand Batam Mall beserta pegawai yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu senantiasa membantu hingga selesai penelitian skripsi ini.

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

Batam, 18 Januari 2022

Nur Iswati



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	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 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Potongan Harga (<i>Price Discount</i>)	12
2.1.1.1 Pengertian Potongan Harga.....	12
2.1.1.2 Tujuan Potongan Harga.....	14
2.1.1.3 Klasifikasi Potongan Harga.....	15
2.1.1.4 Indikator Potongan Harga (<i>Price Discount</i>).....	16
2.1.2 Promosi Penjualan.....	17
2.1.2.1 Pengertian Promosi Penjualan.....	17
2.1.2.2 Jenis - Jenis Promosi Penjualan	18
2.1.2.3 Tujuan Promosi Penjualan	21
2.1.2.4 Sifat Dalam Promosi Penjualan	22
2.1.2.5 Indikator Dalam Promosi Penjualan	23
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.1.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas pelayanan.....	24
2.1.3.3 Karakteristik Pelayanan.....	25
2.1.3.4 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	27
2.1.4.3 Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	28

2.1.4.4	Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.2	Penelitian Terdahulu	30
2.3	Kerangka Berpikir	31
2.3.1	Pengaruh Potongan Harga terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.2	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	32
2.3.4	Pengaruh Potongan Harga, Promosi Penjualan, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	33
2.4	Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Sifat Penelitian	35
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	35
3.3.1	Lokasi	35
3.3.2	Periode Penelitian	36
3.4	Populasi Sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	37
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	38
3.5	Sumber Data	38
3.6	Metode Pengumpulan Data	38
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
3.8	Metode Analisis Data	41
3.8.1	Analisis Deskriptif	41
3.8.2	Uji Kualitas Data	42
3.8.2.1	Uji Validitas	42
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	43
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	43
3.8.3.1	Uji Normalitas	43
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas	44
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	44
3.8.4	Uji Pengaruh	45
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinan	46
3.9	Uji Hipotesis	46
3.9.1.1	Uji T	47
3.9.1.2	Uji F	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	48
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung	51
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	51

4.3.1	Analisis Deskriptif.....	51
4.3.1.1	Deskriptif Potongan Harga (X1)	52
4.3.1.2	Deskriptif Promosi Penjualan (X2)	52
4.3.1.3	Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3)	53
4.3.1.4	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	54
4.4	Analisis Data	55
4.4.1	Uji Kualitas Data	55
4.4.1.1	Uji Validitas	55
4.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.4.2	Uji Asumsi Klasik	59
4.4.2.1	Uji Normalitas	59
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas	61
4.4.2.3	Uji Heteroskedastisitas	62
4.4.3	Uji Pengaruh.....	63
4.4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.4.3.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	64
4.5	Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	65
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	67
4.6	Pembahasan	68
4.6.1	Potongan Harga Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
4.6.2	Promosi Penjualan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	68
4.6.3	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	69
4.6.4	Potongan Harga, Promosi Penjualan dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		
Lampiran 1 Pendukung Penelitian		
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Konsumen Berbelanja di Guardian Grand Batam Mall	2
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir	33
Gambar 4. 1 Grafik Histogram	59
Gambar 4. 2 Grafik P-P Plot.....	60
Gambar 4. 3 Garfik Plot (Scatter Plot)	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Perbedaan Potongan Harga (Price Discount) pada pesaing Guardian Grand Batam Mall.....	3
Tabel 1.2 Data Promosi Guardian Grand Batam.....	5
Tabel 1.3 Data Alat Promosi Penjualan Guardian.....	6
Tabel 1.4 Data Keluhan Konsumen.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	36
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 4 Tabel Penentuan rata-rata skor.....	41
Tabel 3. 5 Rentang Skala Total Skor.....	42
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	51
Tabel 4. 5 Rentang Nilai.....	51
Tabel 4. 6 Deskriptif Potongan Harga (X1)	52
Tabel 4. 7 Deskriptif Promosi Penjualan (X2).....	53
Tabel 4. 8 Deskriptif Kualitas Pelayanan (X3)	54
Tabel 4. 9 Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y).....	55
Tabel 4. 10 Uji Validitas Potongan Harga (X1).....	56
Tabel 4. 11 Uji Validitas Promosi Penjualan (X2).....	56
Tabel 4. 12 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	57
Tabel 4. 13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	57
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4. 15 Uji Kolmogorov Smirnov.....	60
Tabel 4. 16 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4. 18 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	65
Tabel 4. 19 Uji t.....	66
Tabel 4. 20 Uji F.....	67

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Jacob Cohen.....	37
Rumus 3. 2 Rentang Skala	41
Rumus 3. 3 Persamaan Regresi Linear Berganda	45