

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MS  
GLOW CABANG PANBIL MALL KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Citra Dwi Astuti**

**180910204**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MS  
GLOW CABANG PANBIL MALL KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Citra Dwi Astuti**

**180910204**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Citra Dwi Astuti  
Npm : 180910204  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk MS Glow Cabang Panbil Mall Kota Batam”**

Adalah hasil karya saya 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 dalam Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akan 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, 01 Agustus 2022

  
Citra Dwi Astuti  
180910204

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MS  
GLOW CABANG PANBIL MALL KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Citra Dwi Astuti**

**180910204**

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

**Batam, 01 Agustus 2022**



**Syaifulah, S.E., M.M.**



## ABSTRAK

Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian produk MS Glow Cabang Panbil Mall Kota Batam. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan, dilihat sebagai faktor utama dalam pemilihan produk. Begitu pula promosi merupakan hal penting dalam menumbuhkan rasa ingin memiliki produk tersebut. Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25 dengan hasil penelitian diketahui T hitung yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan T hitung yaitu  $8,565 > t$  tabel 1,969, dengan demikian maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada variabel keputusan pembelian. Pada variabel promosi yaitu sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan T hitung yaitu  $8,975 > t$  tabel 1,969, dengan demikian maka promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kemudian terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian produk MS Glow Cabang Panbil Mall Kota Batam dapat dilihat dari nilai F hitung yaitu  $419,717 > F$  tabel 2,64 dengan signifikasinya yaitu  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality and promotion on purchasing decisions for MS Glow products, Panbil Mall Branch, Batam City. Service quality is very important for every company, seen as a major factor in product selection. Likewise, promotion is important in fostering a sense of wanting to own the product. This study uses a descriptive research design with a quantitative approach. With the help of the SPSS version 25 application with the results of the study it is known that the T count is  $0.000 < 0.05$  with the T count is  $8.565 > t$  table  $1.969$ , thus the quality of service has a positive and significant effect on the purchasing decision variable. The promotion variable is  $0.000 < 0.05$  with T count that is  $8.975 > t$  table  $1.969$ , thus promotion has a positive and significant effect on purchasing decisions. Then there is a simultaneous positive and significant effect between service quality and promotion on product purchase decisions of MS Glow Panbil Mall Batam City Branch which can be seen from the calculated F value, namely  $419.717 > F$  table  $2.64$  with a significance of  $0.000 < 0.05$ .*

*Keywords: Service Quality, Promotion, Purchase Decision.*

## KATA PENGANTAR

Terima kasih 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 Studi 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 akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

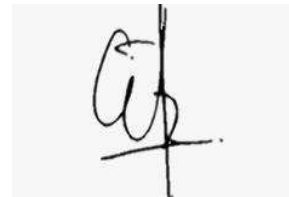
1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Ibu Hikmah, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu, saran, dan motivasi kepada penulis selama kuliah di Universitas Putera Batam.
7. Kepada Owner MS Glow Cabang Panbil Mall Kota Batam, serta seluruh staff MS Glow Cabang Panbil Mall Kota Batam yang telah memberikan izin penelitian dan turut membantu dalam penelitian ini.
8. Narasumber penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Kepada kedua orang tua penulis banggakan Bapak Didit Yuliawan dan Ibu Siti Asik atas doa yang diberikan dan dukungan yang selama ini menjadi penyemangat



penulis untuk menyelesaikan studi, serta saudara kandung Dodit, Bintang, dan Dyas yang penulis sayangi, dan tidak lupa kepada seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa untuk selalu semangat dan tidak putus asa dalam meraih cita-cita.

10. Kepada Ferdika Dewantara yang telah memberikan dukungan, doa, dan rasa sayang yang lebih untuk penulis senantiasa semangat untuk menyelesaikan studi.
11. Kepada sahabat terdekat saya Agustina, Novani Shadilla Mahendra, Fane Paskah Gulo, Febrizal, Febriyanda Prasetya yang senantiasa membantu baik secara langsung dan tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini, serta selalu memberikan semangat doa.
12. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Batam, 01 Agustus 2022

A handwritten signature in black ink on a light gray background. The signature is stylized and appears to be 'Citra Dwi Astuti'.

Citra Dwi Astuti



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.6.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Kajian Teori .....	13
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	14

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.1.4 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan .....	17
2.1.2 Promosi .....	17
2.1.2.1 Pengertian Promosi .....	17
2.1.2.2 Indikator Promosi .....	18
2.1.2.3 Jenis-Jenis Promosi .....	19
2.1.2.4 Tujuan Promosi .....	19
2.1.3 Keputusan Pembelian .....	20
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	20
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian .....	21
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	21
2.1.3.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	28
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	29
2.4 Kerangka Pemikiran .....	29
2.5 Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Sifat Penelitian .....	32
3.3 Lokasi Penelitian .....	32
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	32
3.3.2 Periode Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	33
3.4.1 Populasi .....	33
3.4.2 Sampel .....	33
3.4.3 Teknik Sampling .....	34
3.5 Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.7.1 Variabel Independen.....	36
3.7.2 Variabel Dependen .....	36
3.8 Metode Analisis Data .....	38
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.2.1 Uji Validitas Data.....	39
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	40
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	41

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas .....	41
3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	42
3.8.4 Uji Pengaruh .....	42
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	43
3.9 Uji Hipotesis .....	43
3.9.1 Uji t (Parsial).....	43
3.9.2 Uji f (Simultan) .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	44
4.1.1 Sejarah Singkat MS Glow .....	44
4.1.2 Logo Perusahaan .....	44
4.1.3 Visi dan Misi MS Glow.....	45
4.2 Deskriptif Karakteristik Responden .....	45
4.2.1 Profil Responden.....	45
4.2.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
4.2.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.2.1.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	47
4.3 Deskriptif Jawaban Responden .....	48
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	48
4.3.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	48
4.3.1.2 Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....	50
4.3.1.3 Variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	52
4.3.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	55
4.3.2.1 Hasil Uji Validitas .....	55
4.3.2.2 Hasil uji Reliabilitas .....	56
4.4 Analisis Data .....	57
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	57
4.4.1.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	59
4.4.1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	60
4.4.2 Hasil Uji Pengaruh .....	60
4.4.2.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	60
4.4.2.2 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.5 Pengujian Hipotesis .....	63
4.5.1 Uji t (Parsial).....	63
4.5.2 Hasil Uji f (Simultan) .....	64
4.6 Pembahasan .....	65
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.6.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	65

4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	.65
4.7	Implikasi Hasil Penelitian	67
4.7.1	Implikasi Teoritis	67
4.7.2	Implikasi Praktis	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		<b>68</b>
5.1	Simpulan	68
5.2	Saran	68
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>70</b>
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		
Lampiran 4. Hasil Turnitin		

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	30
<b>Gambar 4.1</b> Histogram .....	57
<b>Gambar 4.2</b> <i>P-P Plot Regression Standardized</i> .....	58

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Komplain Pelanggan Maret 2021 – Februari 2022 .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Daftar Total Penjualan Dan Potongan Harga MS Glow Cabang Panbil Mall Batam Maret 2021 – Februari 2022 .....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	24
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian .....	32
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	35
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel .....	36
<b>Tabel 3.4</b> Rentang Skala.....	39
<b>Tabel 4.1</b> Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
<b>Tabel 4.2</b> Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
<b>Tabel 4.3</b> Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
<b>Tabel 4.4</b> Data Responden Berdasarkan Penghasilan .....	47
<b>Tabel 4.5</b> Skor Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	49
<b>Tabel 4.6</b> Skor Indikator Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....	50
<b>Tabel 4.7</b> Skor Indikator Variabel Keputusan Pembelian ( $Y$ ).....	53
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Data .....	55
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	56
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	58
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Heterokedastisitas .....	60



<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	61
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	62
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji t (Parsial) .....	63
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji f (Simultan).....	64

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	33
<b>Rumus 3.2</b> Rumus Skala .....	38
<b>Rumus 3.3</b> Bivariate Pearson.....	39
<b>Rumus 3.4</b> Cronbach Alpha .....	40
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linear Berganda .....	42