

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MAXIM DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Strahel Idauli Kristin Marbun**  
**180910366**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MAXIM DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh**

**Strahel Idauli Kristin Marbun**

**180910366**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Strahel Idauli Kristin Marbun

Npm : 180910366

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim di Kota 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 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 naskah 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, 28 Juli 2022



**Strahel Idauli Kristin Marbun**

180910366

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MAXIM DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Strahel Idauli Kristin Marbun  
180910366**

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

**Batam, 28 Juli 2022**



**Asron Saputra, S.E, M.Si  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Maxim di Kota Batam. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik kuantitatif. Populasi yang digunakan terdiri dari 408.003 responden pengguna Maxim di Kota Batam Kecamatan Sagulung dan Batam Kota. Sampel penelitian ini sebanyak 400 responden pengguna Maxim Kota Batam Kecamatan Sagulung dan Batam Kota dengan menggunakan rumus slovin. Kuisisioner digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Dengan menggunakan software SPSS 25, teknik analisis data meliputi uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda, kualitas pelayanan (X1) berpengaruh sebesar 0,248 atau 24,8 % terhadap kepuasan pelanggan (Y) Maxim Kota Batam, kualitas produk (X2) berpengaruh sebesar 0,301 atau 30,1 % terhadap kepuasan pelanggan (Y) Maxim Kota Batam dan promosi (X3) berpengaruh sebesar 0,280 atau 28,0 % terhadap kepuasan pelanggan (Y) Maxim Kota Batam. Faktor kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) Maxim Kota Batam sebesar 68,8 % sesuai dengan data koefisien determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial ataupun simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) Maxim Kota Batam.

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

## ABSTRACT

The purpose of this study is to determine whether the service quality, products quality and promotion affect maxim's customers satisfaction in Batam City. This research used quantitative techniques. The population used consisted of 408.003 respondents of maxim's user in Batam City, Sagulung District and Batam City. The sample of this study is 400 respondents using the maxim of Batam City, Sagulung District and Batam City using the slovin formula. Questionnaires were used as a data collection technique. By using SPSS 25 software, data analysis techniques include descriptive statistical tests, data quality tests, classical assumption tests, influence tests, and hypothesis testing. Based on the results of multiple linear regression calculations, service quality (X1) has an effect of 0.248 or 24.8% on customer satisfaction (Y) Maxim Batam City, product quality (X2) has an effect of 0.301 or 30.1% on customer satisfaction (Y) Maxim Batam City and promotion (X3) have an effect of 0.280 or 28.0% on customer satisfaction (Y) Maxim Batam City. Factors of service quality, product quality and promotion affect customer satisfaction (Y) Maxim Batam City by 68.8% according to the data of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>). Based on the results of hypothesis test, it's obtained that service quality, product quality and promotion have a positive and significant effect partially or simultaneously on customer satisfaction (Y) Maxim Batam City.

**Keywords:** Service Quality, Product Quality, Promotion, Customer Satisfaction

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar S1 pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala kekurangan dan keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan dan 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. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku Dosen 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. Pengguna Maxim Kota Batam Kecamatan Sagulung dan Batam Kota yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah, Ibu dan seluruh Keluarga penulis yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman-teman seangkatan dengan penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Tiara dan Waslur selaku teman penulis yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua Pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan penyusunan skripsi ini sampai dengan selesai.

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

Batam, 28 Juli 2022

Strahel Idauli Kristin Marbun





## 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.....	11
1.3 Batasan Masalah .....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	15
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2 Kualitas Produk .....	20
2.1.3 Promosi.....	28
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	30
2.2 Penelitian Terdahulu .....	34
2.3 Kerangka Berpikir .....	36
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.3.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.4 Hipotesis .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	39
3.2 Sifat Penelitian .....	40
3.3 Lokasi dan Periode Pelatihan .....	40

3.3.1	Lokasi Penelitian.....	40
3.3.2	Periode Penelitian.....	40
3.4	Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1	Populasi .....	41
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	42
3.4.3	Teknik Sampling .....	43
3.5	Sumber Data.....	44
3.6	Metode Pengumpulan data.....	45
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
3.7.1	Variabel Independen (X) .....	46
3.7.2	Variabel Dependen (X).....	46
3.8	Metode Analisis Data .....	48
3.8.1	Uji Analisis deskriptif .....	48
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	49
3.8.3	Uji Validitas .....	49
3.8.4	Uji Reliabilitas Data .....	50
3.8.5	Uji Asumsi Klasik .....	51
3.8.6	Uji Pengaruh .....	53
3.9	Uji Hipotesis.....	54
3.9.1	Uji Parsial (Uji-T) .....	55
3.9.2	Uji F (Uji Simultan) .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	58
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	60
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	61
4.3.1	Analisis Deskriptif .....	61
4.3.2	Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	62
4.3.3	Deskriptif Kualitas Produk (X2).....	63
4.3.4	Deskriptif Promosi (X3) .....	64
4.3.5	Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
4.4	Analisis Data .....	66
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	66
4.4.2	Uji Asumsi Klasik .....	70
4.4.3	Uji Pengaruh .....	75
4.5	Pengujian Hipotesis.....	78
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	78

4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	79
4.6 Pembahasan .....	80
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	80
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.6.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	82
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN I. PENDUKUNG PENELITIAN .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>168</b>
<b>LAMPIRAN 3. SURAT IZIN PENELITIAN .....</b>	<b>169</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir .....	37
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas Dengan Histogram.....	71
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot.....	72

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Pertumbuhan Pengguna Layanan Transportasi Online (2021) ..	3
<b>Tabel 1.2</b> Data Pengguna Jasa Transportasi Online Periode 2019-2020 .....	6
<b>Tabel 1.3</b> Jumlah Penduduk Kota Batam Periode 2021 .....	7
<b>Tabel 1.4</b> Hasil Pra Penelitian Kualitas Pelayanan Maxim di Kota Batam.....	8
<b>Tabel 1.5</b> Hasil Pra Penelitian Kualitas Promosi Maxim di Kota Batam.....	9
<b>Tabel 1.6</b> Hasil Pra Penelitian Kualitas Produk Maxim di Kota Batam .....	10
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	34
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian .....	41
<b>Tabel 3.2</b> Penentuan Skor Jawaban Kuisisioner.....	45
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel .....	47
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia .....	59
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
<b>Tabel 4.5</b> Rentang Skala.....	62
<b>Tabel 4.6</b> Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	62
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Kualitas Produk.....	63
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Promosi.....	64
<b>Tabel 4.9</b> Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	65
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	67
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Kualitas Produk (X2) .....	67
<b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Promosi (X3) .....	68
<b>Tabel 4.13</b> Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	69
<b>Tabel 4.14</b> Uji Reliabilitas.....	70
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	73
<b>Tabel 4.16</b> Uji Multikolinearitas.....	74
<b>Tabel 4.17</b> Uji Heteroskedastisitas.....	75
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	76
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji t (Parsial) .....	78
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji f (Simultan).....	80

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Rumus Slovin.....	42
<b>Rumus 3.2</b> Pearson Product Moment.....	49
<b>Rumus 3.3</b> Conbrach Alpha .....	51
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linier Berganda .....	54
<b>Rumus 3.5</b> Uji T.....	55
<b>Rumus 3.6</b> Uji F-Test.....	55