

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT SAF MITRA ABADI**

SKRIPSI



**Oleh:
Ankho Cennatal
160910226**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT SAF MITRA ABADI**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ankho Cennatal
160910226**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ankho Cennatal
NPM : 160910226
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT SAF MITRA ABADI”

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 di dalam 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 dibuat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun
Batam, 14 Febuari 2020

Ankho Cennatal
160910226

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT SAF MITRA ABADI**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Ankho Cennatal
160910226**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Batam, 14 Febuari 2020**

**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Seperti yang kita ketahui, perkembangan usaha perabot di Kota Batam pada awal abad ke dua puluh satu telah berkembang dengan sangat pesat dan masih mengalami proses perkembangan yang berkelanjutan. Hal ini mendorong banyaknya bermunculan usaha jenis baru yang dapat menjadi salah satu ancaman bagi PT Saf Mitra Abadi. PT Saf Mitra Abadi adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perabotan yang telah berdiri sejak 2009 di Kota Batam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah adanya pengaruh antara promosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT Saf Mitra Abadi. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian metode kuantitatif deskriptif dengan menggunakan 387 populasi. Populasi tersebut dikecilkan menjadi 196 populasi dengan menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dalam menentukan populasi yang digunakan. SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25 merupakan program yang digunakan oleh penulis untuk mengolah data yang diperoleh dari responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi, kualitas pelayanan dan kualitas produk secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian konsumen PT Saf Mitra Abadi.

Kata Kunci : Promosi; Kualitas Pelayanan; Kualitas Produk; Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

As we know, the development of the furniture business in Batam City in the early twenty-first century has been developing very rapidly and is still undergoing a process of continuous development. This encourages the emergence of many new similar types of businesses that can become one of the threats for PT Saf Mitra Abadi. PT Saf Mitra Abadi is a company engaged in the field of furniture that has been established since 2009 in Batam City. The purpose of this study was to determine whether there is an influence between promotion, service quality and product quality partially and simultaneously on consumer purchasing decisions at PT Saf Mitra Abadi. In this study, the authors used a descriptive quantitative research method using 387 respondents. The respondents were reduced to 196 respondents after using the slovin formula. In this study, the authors used the Simple Random Sampling technique in determining the population used. SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25 is a program used by the author to process data obtained from respondents. The results in this study indicate that there is a positive and significant influence between promotion, service quality and product quality partially and simultaneously on the consumer purchasing decisions of PT Saf Mitra Abadi.

Keywords: *Promotion; Service Quality; Product Quality; Purchase Decision.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi starta satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, 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. Ibu Rizki Tri Anugerah Bhakti, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagan, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M., selaku pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis
6. Seluruh Staf PT Saf Mitra Abadi yang telah banyak membantu dalam pengambilan data dan penyebaran kuesioner.
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, nasehat dan dukungan penuh kepada penulis
8. Semua sahabatku Ivan Williyanto dan Sudiharyanto Lika serta teman-teman seperjuangan Manajemen yang telah banyak membantu penulis hingga skripsi ini selesai terutama Eryco Djohansyah, Li Gong, Saiman, Sherlie, Tiefertani dan Weliam Tan, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

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

Batam, 14 Febuari 2020

Ankho Cennatal

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
ABSTRAK	V
ABSTRACT	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR GAMBAR	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR RUMUS	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teori	14
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Operasional Variabel.....	41
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian	57
BAB IV PEMBAHASAN	58
4.1 Profil Responden.....	58
4.2 Hasil Penelitian	61
4.3 Hasil Uji Kualitas Data	66
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.5 Hasil Uji Pengaruh	73
4.6 Hasil Uji Hipotesis	75
4.7 Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79

5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Retur Penjualan PT Saf Mitra Abadi Periode 2017 Hingga 2019	9
GAMBAR 2.1 Kerangka Berpikir.....	39
GAMBAR 4.1 Uji Normalitas Histogram.....	69
GAMBAR 4.2 Uji Normalitas P-Plot Regression.....	70
GAMBAR 4.3 Uji Scatterplot	72

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Laporan Penjualan PT Saf Mitra Abadi Periode 2017 Hingga 2019	3
TABEL 1.2	Data Perbandingan Promosi Periklanan Internet.....	6
TABEL 3.1	Operational Variabel Penelitian.....	48
TABEL 3.2	Uraian Nilai Skala Likert.....	48
TABEL 3.3	Jadwal Penelitian	57
TABEL 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	58
TABEL 4.2	Usia Responden	59
TABEL 4.3	Pendidikan Responden	59
TABEL 4.4	Penghasilan Responden	60
TABEL 4.5	Rentang Skala	61
TABEL 4.6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X1).....	62
TABEL 4.7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	63
TABEL 4.8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	64
TABEL 4.9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y1)	65
TABEL 4.10	Uji Validitas Promosi (X1).....	66
TABEL 4.11	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	67
TABEL 4.12	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)	67
TABEL 4.13	Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y1)	68
TABEL 4.14	Uji Reliabilitas.....	69
TABEL 4.15	Uji Kolmogorov Smirnov.....	71
TABEL 4.16	Uji Multikolinearitas	71
TABEL 4.17	Uji Heteroskedastisitas	72
TABEL 4.18	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	73
TABEL 4.19	Hasil Uji.....	74
TABEL 4.20	Uji T.....	75
TABEL 4.21	Uji F.....	76

DAFTAR RUMUS

RUMUS 3.1 Rumus Slovin	45
RUMUS 3.2 Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	50
RUMUS 3.3 <i>Spearman Brown</i>	51
RUMUS 3.4 Regresi Linear Berganda	54
RUMUS 3.5 Rumus Koefisien Determinasi R^2	55
RUMUS 3.6 Uji T	56
RUMUS 3.7 Uji F.....	56