

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PELAYARAN MEGAH JAYA SEJAHTERA**

SKRIPSI



Oleh:
Devi Febiasputri
160910361

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PELAYARAN MEGAH JAYA SEJAHTERA**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Devi Febiasputri
160910361**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Devi Febiasputri
NPM : 160910361
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT PELAYARAN MEGAH JAYA SEJAHTERA

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 saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 10 Februari 2020

Devi Febiasputri

160910391

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PELAYARAN MEGAH JAYA SEJAHTERA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Devi Febiasputri
160910361**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 10 Februari 2020

**Sri Afridola, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Lingkungan bisnis saat ini semakin banyak pendatang baru dalam mendominasi pasar. Perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber daya yang difasilitasi untuk bersaing dengan pesaing lain. Konsumen membutuhkan layanan yang dapat membuat mereka merasa puas ketika konsumen sebelum bepergian dan saat bepergian, masalah yang sering terjadi di Majestic di Sekupang adalah kesalahan yang sering terjadi dalam BMS (Boarding Management System) dan Majestic Portal Agent yang membuat proses check-in terganggu, oleh karena itu konsumen harus menunggu lama. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan dan promosi kepuasan pelanggan di PT. Pelayaran Megah Jaya Sejahtera. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40.679 konsumen yang telah membeli tiket Majestic Ferry di Sekupang pada Januari-Juni 2019. Pengujian hipotesis dengan $\alpha = 5\%$ diperoleh nilai F hitung = 366.765 sedangkan nilai F tabel = 3,01. Jadi F hitung > F tabel, dan probabilitas (sig) 0,000 < 0,05. Jadi secara bersamaan kualitas layanan dan variabel promosi bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Promosi; Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The current business environment is more and more newcomers in dominating the market. Companies must be able to utilize the resources that are facilitated in order to compete with other competitors. Consumers need services that can make them feel satisfied when consumers before traveling and while traveling, problems that often occur in Majestic in Sekupang are frequent errors in the BMS (Boarding Management System) and Majestic Portal Agent which makes the check-in process disrupted, therefore consumers must wait a long time. The purpose of this study was to determine the quality of service and promotion of customer satisfaction at PT. Pelayaran Megah Jaya Sejahtera. The population in this study amounted to 40,679 consumers who had purchased a Majestic Ferry ticket in Sekupang in January-June 2019. Hypothesis testing with $\alpha = 5\%$ obtained calculated F value = 366,765 while F table value = 3.01. So F arithmetic $>$ F table, and the probability (sig) of 0,000 $<$ 0.05. So simultaneously the service quality and promotion variables together have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service quality; Promotion; Consumer Satisfaction..

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (Skripsi) yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam, yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan
5. Teristimewa untuk keluarga tercinta, dan abang Asadur Rofiq yang selalu memberikan motivasi dan pengorbanannya berupa dukungan moral dan doa kepada penulis.
6. Teman – teman seperjuangan Grace, Wisra, Nopi, Vivi dan Jeni yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Penumpang Majestic yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat dan karunia-Nya. Amin.

Batam, 10 Februari 2020

Devi Febiasputri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR RUMUS	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Teoritis.....	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Promosi.....	18
2.1.3 Kepuasan Konsumen	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian	31
3.2. Operasional Variabel	31
3.2.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	31
3.2.2 Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>).....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	35

3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Analisis Data	38
3.5.1	Uji Kualitas Data	39
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3	Uji Pengaruh.....	43
3.5.4	Uji Hipotesis.....	44
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.6.1.	Lokasi Penelitian	46
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil Penelitian.....	48
4.1.1	Profil responden	48
4.1.2	Statistik Deskriptif.....	51
4.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	55
4.2.1	Hasil Uji Validitas	55
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	57
4.3	Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	58
4.3.2	Hasil Uji Heterokedastisitas	60
4.3.3	Hasil Uji Multikolinieritas	60
4.4	Hasil Uji Pengaruh.....	61
4.4.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.4.2	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.5	Hasil Uji Hipotesis.....	63
4.5.1	Hasil Uji T (Parsial)	63
4.5.2	Hasil Uji F (Simultan).....	65
4.6	Pembahasan	65
4.6.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pelayanan Megah Jaya Sejahtera	66
4.6.2	Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen PT Pelayanan Megah Jaya Sejahtera.....	67
4.6.3	Kualitas Pelayanan dan Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelayanan Megah Jaya Sejahtera.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4. 1 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual...	58
Gambar 4. 2 Diagram Histogram Normalitas.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Perbandingan Harga Promosi Tiket	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 3. 3 Range Validitas	40
Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Wilayah.....	50
Tabel 4. 5 Rentang Nilai.....	52
Tabel 4. 6 Respon terhadap Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4. 7 Respon terhadap Promosi	53
Tabel 4. 8 Respon terhadap Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Kualitas Pelayanan (X1)	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Promosi (X2)	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4. 12 Hasil Uji Realibilitas	57
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	59
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	60
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Analisis Berganda.....	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji Analisis Koefesien Determinasi.....	63
Tabel 4. 18 Hasil Uji T (Parsial)	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Simultan).....	65

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Krejcie Dan Morgan	36
Rumus 3. 2 Uji Validitas	39
Rumus 3. 3 Cronbach Alpha	40
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda.....	43
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	44
Rumus 3. 6 Uji t	45
Rumus 3. 7 Uji F	46