

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT  
MATAHARI DEPARTEMENT STORE TBK CABANG KEPRI  
MALL BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**MARINUS HALAWA**

**140610114**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT  
MATAHARI DEPARTEMENT STORE TBK CABANG KEPRI  
MALL BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh :**

**MARINUS HALAWA**

**140610114**

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

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Marinus Halawa  
NPM/NIP : 140610114  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

**“PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PT MATAHARI DEPARTEMENT STORE TBK CABANG KEPRI MALL BATAM”**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan duplikadi dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atan 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 gelar akademi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 19 Februari 2020



**MARINUS HALAWA**

---

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT MATAHARI DEPARTEMENT  
STORE TBK CABANG KEPRI MAIL BATAM**

**SKripsi**

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

**Oleh :**

**MARINUS HALAWA**

**140610114**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini  
Batam, 19 Februari 2020**



**Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M.**

**Pembimbing**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Matahari Department Store Tbk Kepri Mall Cabang Batam. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT Matahari Department Store Tbk Kepri Mall Cabang Batam. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 287 konsumen atau responden. Kemudian teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dan determinasi berganda. Selanjutnya untuk menguji pengaruhnya secara parsial dan simultan dari ketiga variabel bebas, uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan menguji koefisien determinasi  $R^2$  untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu sampel jenuh atau teknik sensus. Dengan menggunakan program perangkat lunak SPSS versi 20. Hasil ini belajar adalah; kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas produk, pelayanan dan promosi secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci: Kualitas Produk; Pelayanan; Promosi; Kepuasan Konsumen.**

## ABSTRACT

*This study entitled "The Effect of Product Quality, Service and Promotions on Customer Satisfaction of PT Matahari Department Store Tbk Kepri Mall Batam Branch. The purpose of this study is to determine the effect of product quality, price and promotion on customer satisfaction PT Matahari Department Store Tbk Kepri Mall Batam Branch. The sample used in this study amounted to 287 consumers or respondents. Then the analysis technique used is multiple linear regression analysis and multiple determination. Furthermore, to examine the effect partially and simultaneously from the three independent variables, a partial test (t test) and simultaneous test (F test) were used to determine the effect simultaneously and test the coefficient of determination R<sup>2</sup> to find out how strong the influence of independent variables on the dependent variable and by using data collection techniques namely saturated samples or census techniques. By using the software program SPSS version 20. The results of this study are; product quality does not significantly affect consumer satisfaction. Service has a significant effect on consumer satisfaction. Promotion has a significant effect on consumer satisfaction. Product quality, prices and promotions simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction.*

**Keywords:** *Product Quality; Service; Promotion; Consumer Satisfaction.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penukis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianNya, 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.

Penukis menyadari bahwa Skipsi ini masih jauh dari sempurna. Karna itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skipsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom. M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
3. Bapak Suryo Budi Pranoto, S.E.,M.M. selaku pembimbing Skipsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Desrini Ningsi, S.Pd., M.E. selaku pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam

6. Seluruh pihak Administrasi dan Staff Perpustakaan Universitas Putera Batam.
7. Ibu Yona Teresia selaku IIR Personalis di Matahari Departement Store Kepri Mall Batam.
8. Orang tua dan saudara-saudara saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu menurahkan hidayah serta TaufikNya, Amin.

Batam 19 Februari 2020



Marinus Halawa

## DAFTAR ISI

|                                     |      |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                  | i    |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS ..... | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....            | iii  |
| ABSTRAK .....                       | iv   |
| ABSTRACT .....                      | v    |
| KATA PENGANTAR .....                | vi   |
| DAFTAR ISI .....                    | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....                 | xiii |
| DAFTAR TABEL .....                  | xiv  |
| DAFTAR RUMUS .....                  | xvi  |
| <br>                                |      |
| BAB I PENDAHULUAN .....             | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....    | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....      | 11   |
| 1.3. Batasan Masalah .....          | 12   |
| 1.4. Rumusan Masalah .....          | 12   |
| 1.5. Tujuan Penelitian .....        | 13   |
| 1.6. Manfaat Penelitian .....       | 13   |
| 1.6.1. Manfaat Teoritis .....       | 13   |
| 1.6.2. Manfaat Praktis .....        | 14   |

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                  | 15 |
| 2.1. Konsep Teoritis .....                                     | 15 |
| 2.1.1. Kualitas Produk.....                                    | 15 |
| 2.1.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk ..... | 16 |
| 2.1.3. Indikator Kualitas Produk .....                         | 18 |
| 2.2. Pelayanan (service) .....                                 | 19 |
| 2.2.1. Indikator Pelayanan .....                               | 20 |
| 2.3. Promosi (promotion) .....                                 | 21 |
| 2.3.1. Indikator Promosi .....                                 | 24 |
| 2.4. Kepuasan Konsumen .....                                   | 24 |
| 2.4.1. Indikator Kepuasan Konsumen .....                       | 25 |
| 2.5. Penelitian Terdahulu .....                                | 26 |
| 2.6. Kerangka Pemikiran .....                                  | 29 |
| 2.7. Hipotesis .....                                           | 29 |
| 2.8. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ..... | 30 |
| 2.9. Hubungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....       | 31 |
| 2.10. Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....        | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....                            | 34 |
| 3.1. Desain Penelitian .....                                   | 34 |
| 3.2. Operasional Variabel .....                                | 35 |
| 3.3. Populasi dan Sampel .....                                 | 37 |

|          |                                        |    |
|----------|----------------------------------------|----|
| 3.3.1.   | Populasi .....                         | 37 |
| 3.3.2.   | Teknik Pengambilan Sampel .....        | 38 |
| 3.3.2.1. | Teknik Pengambilan Sampel.....         | 38 |
| 3.4.     | Teknik dan Alat Pengumpulan Data ..... | 41 |
| 3.4.1.   | Teknik Pengumpulan Data.....           | 41 |
| 3.4.2.   | Alat Pengumpul Data .....              | 41 |
| 3.5.     | Metode Analisis Data .....             | 42 |
| 3.5.1.   | Analisis Deskriptif .....              | 42 |
| 3.5.2.   | Uji Kualitas Data .....                | 43 |
| 3.5.2.1. | Uji Validitas Data .....               | 43 |
| 3.5.2.2. | Uji Reliabilitas .....                 | 45 |
| 3.5.3.   | Uji Asumsi Klasik .....                | 46 |
| 3.5.4.   | Uji Pengaruh .....                     | 47 |
| 3.5.4.1. | Uji Regresi Berganda .....             | 47 |
| 3.6.     | Rancangan Uji Hipotesis .....          | 48 |
| 3.7.     | Lokasi dan Jadwal Penelitian .....     | 50 |
| 3.7.1.   | Lokasi Penelitian.....                 | 50 |
| 3.7.2.   | Jadwal Penelitian .....                | 51 |

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                        | 52 |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                                         | 52 |
| 4.1.1. Profil Responden.....                                        | 52 |
| 4.1.1.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 52 |
| 4.1.1.2. Data Responden Berdasarkan Usia .....                      | 53 |
| 4.1.1.3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                 | 54 |
| 4.1.1.4. Data Responden Berdasarkan Penghasilan .....               | 55 |
| 4.1.2. Analisis Deskriptif .....                                    | 55 |
| 4.1.2.1. Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1) .....             | 56 |
| 4.1.2.2. Deskriptif Variabel Pelayanan (X2) .....                   | 57 |
| 4.1.2.3. Deskriptif Variabel Promosi (X3) .....                     | 59 |
| 4.1.2.4. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....            | 60 |
| 4.2. Uji Kualitas Data .....                                        | 62 |
| 4.2.1. Hasil Uji Validitas .....                                    | 62 |
| 4.2.1.1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1).....     | 63 |
| 4.2.1.2. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2) .....          | 63 |
| 4.2.1.3. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3) .....            | 64 |
| 4.2.1.4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....    | 65 |
| 4.2.2. Hasil Uji Reabilitas Data .....                              | 66 |
| 4.2.2.1. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1) ..... | 66 |
| 4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2) .....       | 67 |

|                                |                                                             |    |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2.3.                       | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X3) .....          | 68 |
| 4.2.2.4.                       | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) ..... | 68 |
| 4.2.3.                         | Asumsi Klasik .....                                         | 69 |
| 4.2.3.1.                       | Hasil Uji Normalitas .....                                  | 69 |
| 4.2.3.2.                       | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                         | 72 |
| 4.2.3.3.                       | Hasil Uji Multikolinearitas .....                           | 73 |
| 4.2.3.4.                       | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                         | 74 |
| 4.2.4.                         | Uji Pengaruh .....                                          | 75 |
| 4.2.4.1.                       | Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....                     | 76 |
| 4.2.4.2.                       | Hasil koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....         | 78 |
| 4.2.5.                         | Uji Hipotesis .....                                         | 79 |
| 4.2.5.1.                       | Hasil Uji T (Parsial) .....                                 | 79 |
| 4.2.5.2.                       | Hasil Uji F (Simultan) .....                                | 81 |
| 4.3.                           | Pembahasan .....                                            | 82 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... |                                                             | 85 |
| 5.1.                           | Simpulan .....                                              | 85 |
| 5.2.                           | Saran .....                                                 | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA .....           |                                                             | 88 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP           |                                                             |    |
| SURAT KETERANGAN PENELITIAN    |                                                             |    |
| LAMPIRAN                       |                                                             |    |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Kerangka pemikiran.....                  | 29 |
| <b>Gambar 4.1</b> Hasil Uji Normalitas pada Histogram..... | 71 |
| <b>Gambar 4.2</b> Hasil Uji Normalitas pada P-P Plot ..... | 72 |
| <b>Gambar 4.3</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....      | 74 |

## **DAFTAR TABEL**

|                   |                                                          |    |
|-------------------|----------------------------------------------------------|----|
| <b>Table 1.2</b>  | Data pembelian konsumen .....                            | 10 |
| <b>Tabel 2.1.</b> | Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu..... | 27 |
| <b>Tabel 3.1</b>  | Bauran Pemasaran (produk, pelayanan dan promosi) .....   | 35 |
| <b>Tabel 3.2</b>  | Kepuasan Konsumen .....                                  | 37 |
| <b>Tabel 3.3</b>  | Skala likert .....                                       | 43 |
| <b>Tabel 3.5</b>  | Jadwal Penelitian .....                                  | 51 |
| <b>Tabel 4.1</b>  | Jenis Kelamin Responden .....                            | 52 |
| <b>Tabel 4.2</b>  | Usia Responden .....                                     | 53 |
| <b>Tabel 4.3</b>  | Pekerjaan Responden .....                                | 54 |
| <b>Tabel 4.4</b>  | Penghasilan Responden .....                              | 55 |
| <b>Tabel 4.5</b>  | Kriteria Analisis Deskripsi .....                        | 56 |
| <b>Tabel 4.6</b>  | Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk .....       | 56 |
| <b>Tabel 4.7</b>  | Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan .....             | 58 |
| <b>Tabel 4.8</b>  | Tanggapan Responden Terhadap Promosi .....               | 59 |
| <b>Tabel 4.9</b>  | Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen.....      | 61 |
| <b>Tabel 4.10</b> | Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Produk) .....  | 63 |
| <b>Tabel 4.11</b> | Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Pelayanan) .....        | 64 |
| <b>Tabel 4.12</b> | Hasil Uji Validitas Variabel X3 (Promosi) .....          | 65 |
| <b>Tabel 4.13</b> | Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Konsumen).....  | 66 |

|                   |                                                            |    |
|-------------------|------------------------------------------------------------|----|
| <b>Tabel 4.14</b> | Indeks Koefisien Reliabilitas .....                        | 67 |
| <b>Tabel 4.15</b> | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X1) ..... | 67 |
| <b>Tabel 4.16</b> | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2) .....       | 68 |
| <b>Tabel 4.17</b> | Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X3) .....         | 68 |
| <b>Tabel 4.18</b> | Hasil Uji Reliabilitas Variabel kualitas Produk (Y).....   | 69 |
| <b>Tabel 4.19</b> | Hasil Uji Normalitas .....                                 | 73 |
| <b>Tabel 4.20</b> | Hasil Uji Multikolinearitas .....                          | 75 |
| <b>Tabel 4.21</b> | Hasil Uji Heteroskadasitas .....                           | 76 |
| <b>Tabel 4.22</b> | Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....                    | 77 |
| <b>Tabel 4.23</b> | Koefisien Determinasi (R2) .....                           | 79 |
| <b>Tabel 4.24</b> | Hasil Uji t .....                                          | 81 |
| <b>Tabel 4.25</b> | Hasil Uji F .....                                          | 83 |

## DAFTAR RUMUS

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| <b>Rumus 3.1</b> Slovin .....                           | 38 |
| <b>Rumus 3.2</b> Validitas data .....                   | 44 |
| <b>Rumus 3.3</b> Reliabilitas .....                     | 44 |
| <b>Rumus 3.4</b> Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 47 |