

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ERAFONE
GRAPARI TELKOMSEL BATAM CENTER**

SKRIPSI



Oleh :

Rizki Abiyyu Maulana

160910471

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ERAFONE
GRAPARI TELKOMSEL BATAM CENTER**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

memperoleh gelar sarjana



Oleh :

Rizki Abiyyu Maulana

160910471

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Rizki Abiyyu Maulana

NPM : 160910471

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA ERAFONE GRAPARI TELKOMSEL BATAM CENTER 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 gelar 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, 29 Juli 2022



Rizki Abiyyu Maulana

160910471

SURAT PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA ERAFONE GRAPARI TELKOMSEL
BATAM CENTER**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

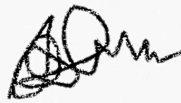
Oleh :

Rizki Abiyyu Maulana

160910471

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Batam, 29 Juli 2022



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

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sangatlah diutamakan oleh para pemilik perusahaan agar memberikan kesan terbaik dihati para pelanggan. Begitu juga dengan promosi, segala jenis promosi diberikan agar pelanggan tetap mengingat dan membeli produk yang dihasilkan tersebut. Semua hal tersebut dilakukan agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan maksimal dan perusahaan juga perlu memperhatikan faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan promosi yang telah dilakukan dan diberi oleh perusahaan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa dan produk tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang pada dasarnya untuk menjawab masalah-masalah yang ada dengan teknik pengamatan data dengan menyebar kuesioner. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini adalah 404 responden yang hasilnya didapatkan melalui penggunaan rumus Yamane. Objek pada penelitian ini dilakukan di Erafone Grapari Telkomsel Batam Center. Pada akhirnya hasil pengujian dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 7,218 >$ asal $t_{tabel} = 1,972$, variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} 12,136 >$ berasal $t_{tabel} = 1,972$ dan kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan skor F hitung = 494,361 serta skor F tabel = 2,64.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Promosi; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRAK

The firm owners emphasize the quality of service in order to leave the best impression in the hearts of consumers; all forms of customer complaints are always treated with the utmost care in order to avoid disappointing them. Similarly, many promotions are offered to ensure that clients remember and purchase the items created. All of this is done to ensure that customer pleasure is maximized, and the corporation must also pay attention to the Elements that influence customer satisfaction. The goal of this study was to see how much the company's service quality and promotions influenced consumer satisfaction with these services and goods. In this study, quantitative methodologies were used to solve existing problems utilizing data observation techniques and questionnaire distribution. The Yamane method was used to calculate the outcomes of 404 respondents in this study. This study was done at Erafone Grapari Telkomsel Batam Center, a specific card servicing location for Telkomsel card holders that also offers a variety of handsets. Finally, as indicated by the t value of $7.218 > \text{origin } t \text{ table} = 1.972$, the test findings of the service quality variable have a positive and substantial influence on customer satisfaction, The t value of $12.136 > \text{derived table} = 1.972$ indicates that the promotion variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction, and the F count = 494.361 and the F table score = 2.64 indicate that quality service and promotion have a positive and significant effect on consumer satisfaction.

Keywords : *Service Quality; Promotion; Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR


Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala berkat Rahmat, Hidayah, serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan sangat senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis meyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elvi Husda, S.Kom., M.SI., Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapa Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.SI., Ketua program studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam.
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pelajaran kepada Penulis.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan motivasi.
7. Sahabat-sahabat kuliah (Angga, Lita, Kristi, Dewi, dan Jeni) yang telah ikut membantu, senang duka dilalui bersama serta memberikan motivasi dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Kawan kantor yang selalu menyemangati serta ikut membantu dalam pengerjaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta rahmat-Nya, Amin.

Batam, 29 Juli 2022



Rizki Abiyu Maulana

160910471

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1. 2 Identifikasi Masalah.....	7
1. 3 Batasan Masalah.....	10
1. 4 Rumusan Masalah.....	11
1. 5 Tujuan Penelitian	11
1. 6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2. 1 Kajian Teori.....	14
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Element Kualitas Pelayanan	16
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2. 2 Pengertian Promosi	17
2.2.1 Tujuan Promosi.....	18
2.2.2 Faktor-Faktor Promosi	19
2.2.3 Indikator Promosi	20
2.2.4 Strategi Promosi.....	21
2. 3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22

2.3.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.3 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.4 Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan	26
2. 4 Penelitian Terdahulu	27
2. 5 Kerangka Pemikiran.....	30
2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.5.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan serta Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2. 6 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3. 1 Jenis Penelitian	34
3. 2 Sifat Penelitian	35
3. 3 Lokasi dan Periode Penelitian	35
3.3.1 Lokasi Penelitian	35
3.3.2 Periode Penelitian	36
3. 4 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.4.1 Populasi Penelitian	37
3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampling.....	37
3.4.3 Teknik Sampling	38
3. 5 Sumber Data	39
3. 6 Metode Pengumpulan Data	39
3.6.1 Alat Pengumpulan Data	39
3. 7 Operasional Variabel	41
3.7.1 Variabel Independen.....	41
3.7.1.1 Kualitas Pelayanan.....	41
3.7.1.2 Promosi	41
3.7.2 Variabel Dependen	42
3.7.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	43
3. 8 Metode Analisis Data.....	45
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	45
3.8.2 Uji Kualitas Data	46
3.8.2.1 Uji Validitas	46
3.8.2.2 Uji Realibilitas.....	48
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	48
3.8.3.1 Uji Normalitas	49

3.8.3.2 Uji Multikolineritas.....	49
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	54
3.8.4 Uji Pengaruh.....	52
3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.8.4.2 Analisis Koefesien Determinasi (R^2)	53
3.9 Uji Hipotesis	54
3.9.1 Uji T	54
3.9.2 Uji F	55
BAB IV HASIL PENELITIAN SERTA PEMBAHASAN	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	57
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	58
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	62
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	62
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Kerjaan	63
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	64
4.3.1 Statistik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	64
4.3.2 Statistik Jawaban Responden Variabel Promosi	63
4.3.3 Statistik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	67
4.4 Analisa Data.....	65
4.4.1 Hasil Uji Validitas	68
4.4.2 Uji Reliabilitas	71
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	69
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas	69
4.4.3.2 Uji Multikolineritas	74
4.4.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	76
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh.....	74
4.4.4.1 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	71
4.4.4.2 Hasil Uji Analisis Korealistis Determinasi (R^2)	79
4.5 Pengujian Hipotesis	76
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial).....	76
4.5.2 Hasil Uji F Simultan	81
4.6 Pembahasan.....	78

4.6.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.6.2 Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	79
4.6.3 Kualitas Pelayanan dan Promosi secara simultan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5. 1 Simpulan	83
5. 2 Saran	84
Lampiran 1. Hasil Pengolahan Data SPSS (2019)	92
Lampiran 2. Surat Keterangan	150
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup	152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	70
Gambar 4.2 Diagram Histogram Normalitas	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelanggan dan Penjualan Erafone Grapari Telkomsel Batam Center Bulan Januari – Juni Tahun 2021	4
Tabel 1. 2 Data Promosi Pada Erafone Grapari Telkomsel Batam Center	4
Tabel 2. 1 Peneliti Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	36
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 3. 3 Definisi Operasional.....	43
Tabel 3. 4 Rentang Skala	46
Tabel 3. 5 Range Validitas.....	47
Tabel 3. 6 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pada Korealistis Korelasi	54
Tabel 4. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Profil Berdasarkan Pendidikan Umur	58
Tabel 4.3 Profil Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4. 4 Profil Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4. 5 Profil Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.6 Rentang Skala	61
Tabel 4.7 Respon Terhadap Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.8 Respon Terhadap Promosi.....	63
Tabel 4.9 Respon Terhadap Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Promosi (X2).....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y1)	67
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas	72
Tabel 4.16 Uji Glejser	73
Tabel 4.17 Hasil Uji Linier Berganda.....	74
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Korealistis Determinasi	76
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial)	76
Tabel 4.20 Hasil Uji F Simultan.....	77

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin	37
Rumus 3. 2 Rentang Skala.....	45
Rumus 3. 3 Uji Validitas	47
Rumus 3. 4 Uji Reliabilitas.....	48
Rumus 3. 5 Regresi Linier Berganda	53
Rumus 3. 6 Analisis Koefesien Determinasi	53
Rumus 3. 7 Uji T.....	55
Rumus 3. 8 Uji F	56