

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT VIZTA ALPHA PRAKARSA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yulya Putri Andriyani
180910164**

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

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT VIZTA ALPHA PRAKARSA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Yulya Putri Andriyani
180910164**

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

2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yulya Putri Andriyani
NPM : 180910164
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 PT VIZTA ALPHA PRAKARSA BATAM

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 didalam 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, 01 Agustus 2022



Yulya Putri Andriyani
180910164

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT VIZTA ALPHA PRAKARSA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Yulya Putri Andriyani

180910164

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 01 Agustus 2022



Winda Evyanto, S.S., M.MPd

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis bagaimanapun juga semakin ketat seiring dengan perkembangan ekonomi. PT Vizta Alpha Prakarsa Batam merupakan tempat usaha dunia hiburan yang berkembang dalam dunia bisnis hiburan, yang didirikan oleh penyanyi yang familiar yaitu Inul Daratista sejak tahun 2010 di daerah Jakarta utara. Jenis penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis pada variabel kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Vizta Alpha Prakarsa Batam. Populasi pada penelitian ini tidak diketahui atau tidak terhingga sehingga menggunakan rumus sampel Jacob cohen. Teknik sampel yang dipakai ialah *simple random sampling* dimana menggunakan penyebaran kusioner ke 204 responden yaitu semua *customer* yang menggunakan jasa karaoke di PT Vizta Alpha Prakarsa Batam. Analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda dengan SPSS 25. Penelitian menghasilkan tingkat signifikan kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, promosi menghasilkan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti nilai signifikan ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dan berpengaruh simultan kualitas pelayanan, promosi terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan pada penelitian uji F dimana hasilnya pada output ANOVA yaitu nilai tersebut menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} sebesar 343.618 lebih besar dari 3,04. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini di katakan berpengaruh secara parsial pada uji T dan berpengaruh simultan pada uji F.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Competition in the business world, however, is getting tougher in line with economic developments. PT Vizta Alpha Prakarsa Batam is a place for the entertainment world that is growing in the entertainment business world, which was founded by a familiar singer, namely Inul Daratista since 2010 in the north Jakarta area. This type of research is quantitative research with descriptive analysis. The purpose of this study was to test the hypothesis on service quality and promotion variables on customer satisfaction at PT. Vizta Alpha Prakarsa Batam. The population in this study is unknown or infinity so that the sample formula is used by Jacob Cohen. The sample technique used is simple random sampling which uses questionnaires to 204 respondents, namely all customers who use karaoke services at PT. Vizta Alpha Prakarsa Batam. The analysis used multiple linear regression analysis with SPSS 25. The study resulted in a significant level of service quality of 0.000 less than 0.05, promotion resulted in a significant level of 0.000 less than 0.05 which means that the significant value of the three variables has a positive and significant effect on customer satisfaction. . And the simultaneous effect of service quality, promotion on customer satisfaction is shown in the F test research where the results on the ANOVA output are that the value explains that the Fcount value is greater than Ftable of 343,618 which is greater than 3.04. So that the hypothesis in this study is said to have a partial effect on the T test and a simultaneous effect on the F test.

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Manajemen 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. Dr. Michael Jibrael Rorong, S T., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora di Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi manajemen, Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Putera Batam.
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd., selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis.
7. Terima kasih kepada pimpinan PT Vizta Alpha Prakarsa Batam beserta pegawai yang telah memberikan izin melakukan penelitian.
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu senantiasa membantu hingga selesai penelitian skripsi ini.

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

Batam, 01 Agustus 2022

Yulya Putri Andriyani



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4 Indikator Kualias Pelayanan	12
2.1.2 Promosi	13
2.1.2.1 Pengertian Promosi	13
2.1.2.2 Tujuan Promosi	14
2.1.2.3 Indikator Promosi.....	15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	16

2.1.4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4.3	Faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Berpikir.....	23
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi, terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.4	Hipotesis Penelitian.....	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Sifat Penelitian	26
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	27
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2	Periode Penelitian	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.4.1	Populasi.....	28
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	28
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	29
3.5	Sumber Data.....	30
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.7.1	Variabel Independen (X).....	32
3.7.2	Variabel Dependen (Y).....	32
3.8	Metode Analisis Data	34
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	34
3.8.2	Uji Kualitas Data	34
3.8.2.1	Uji Validitas	34
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	35
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	36
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	36

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	37
3.8.4 Uji Pengaruh.....	37
3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.9 Uji Hipotesis	39
3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	39
3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
4.2.1 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
4.2.3 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
4.2.4 Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jmlh Berkunjung	45
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	46
4.3.1 Analisis Deskriptif	46
4.3.2 Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1)	46
4.3.3 Deskriptif Promosi (X2).....	47
4.3.4 Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
4.4 Analisis Data	48
4.4.1 Uji Kualitas Data.....	48
4.4.1.1 Uji Validitas	48
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	50
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.4.2.1 Uji Normalitas	51
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	53
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.4.3 Uji Pengaruh	55
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	56
4.5 Pengujian Hipotesis.....	56
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	56

4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F.....	57
4.6 Pembahasan	58
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	58
4.6.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan..	59
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	59

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pendukung Penelitian

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pelanggan di Karaoke Inul Vizta Nagoya Hill.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir	25
Gambar 4. 1 Karaoke Inul Vizta.....	42
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Dengan Histogram	51
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Dengan Diagram Normal P-P Plot.....	52
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Keluhan Pelanggan	4
Tabel 1. 2 Room Type Karaoke Inul Vizta	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Berkunjung.....	45
Tabel 4. 5 Interpretasi Penelitian	46
Tabel 4. 6 Deskriptif Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4. 7 Deskriptif Promosi	47
Tabel 4. 8 Deskriptif Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4. 9 Uji Kualitas Pelayanan (X1).....	49
Tabel 4. 10 Uji Validitas Promosi (X2).....	49
Tabel 4. 11 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	52
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji t (Parsial).....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji f (Simultan).....	58

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Jacob Cohen	28
Rumus 3. 2 Validitas	34
Rumus 3. 3 Cronbach Alpha	35
Rumus 3. 4 Analisis Regresi Linier Berganda	37
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	38
Rumus 3. 6 Uji t	39
Rumus 3. 7 Uji f	40