

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT LAUTAN ABADI PRATAMA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Mela Armita**

**170910169**

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

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT LAUTAN ABADI PRATAMA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Mela Armita**

**170910169**

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

**2022**

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Mela Armita  
NPM : 170910169  
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 LAUTAN ABADI PRATAMA**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi 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 daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik 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, 1 Agustus 2022



**Mela Armita**

170910169

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT LAUTAN ABADI PRATAMA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**

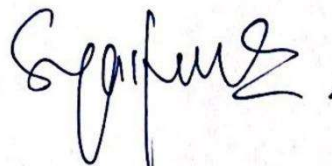
**Oleh:**

**Mela Armita**

**170910169**

**Telah di setujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 1 Agustus 2022**



**Syaifullah, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Globalisasi membawa dampak yang sangat besar bagi perkembangan dunia bisnis diseluruh dunia. Pasar terbuka luas dan peluang menjadi semakin lebar, namun sebaliknya persaingan menjadi sangat ketat dan sulit diprediksikan. Maraknya perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang saling bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik maka dari itu dibutuhkan strategi dan analisis untuk perkembangan PT Lautan Abadi Pratama dalam jangka panjang. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT Lautan Abadi Pratama. Sampel pada penelitian berjumlah 158 responden dari pengunjung PT Lautan Abadi Pratama dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Slovin Sampling*. Berdasarkan hasil olah data program *Statistical Package for Sosial Sciences* (SPSS) versi 25 diketahui bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil  $T_{hitung}$  sebesar 2.283. Pada promosi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil  $T_{hitung}$  sebesar 1,251. Diketahui hasil Uji F berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  senilai 33,248. Maka dapat ditarik kesimpulan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Promosi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan PT Lautan Abadi Pratama.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Promosi; Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*Globalization has had a huge impact on the development of the business world around the world. The market is wide open and the opportunities are getting wider, but on the contrary the competition is becoming very tight and difficult to predict. The rise of companies engaged in freight forwarding services compete with each other in providing the best service, therefore a strategy and analysis is needed for the development of PT Lautan Abadi Pratama in the long term. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and promotion on customer satisfaction of PT Lautan Abadi Pratama. The sample in this study amounted to 158 respondents from visitors to PT Lautan Abadi Pratama with a sampling technique using Slovin Sampling. Based on the results of data processing of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) version 25 program, it is known that the quality of service (X1) has a significant effect on customer satisfaction with a Tcount of 2.283. The promotion (X2) has a significant effect on customer satisfaction with the Tcount of 1.251. It is known that the F test results are based on the Fcount value of 33,248. So it can be concluded that Service Quality (X1), Promotion (X2) have a significant and partial effect on customer satisfaction of PT Lautan Abadi Pratama.*

**Keywords: Service Quality; promotion; Customer Satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir atau skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lautan Abadi Pratama”.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Syaifullah, S.E., M.M. selaku dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan peneliti.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya.
7. Diri saya sendiri, yang telah berjuang, selalu berpikir positif dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya mampu sampai di titik ini.
8. Yohanes Dwi Kurniawan terkasih, yang selalu mendukung dan menguatkan.
9. Pimpinan dan karyawan PT Lautan Abadi Pratama yang telah memberi izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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

Batam, 1 Agustus 2022



**Mela Armita**





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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 .....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.3 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.1.2 Promosi .....	12
2.1.2.1 Pengertian Promosi .....	12
2.1.2.2 Tujuan Promosi .....	13
2.1.2.3 Bauran Promosi.....	14
2.1.2.4 Indikator Promosi.....	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.3.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	17

2.1.3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2	Penelitian Terdahulu .....	18
2.3	Kerangka Pemikiran .....	19
2.4	Hipotesis .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis Penelitian .....	22
3.2.	Sifat Penelitian.....	22
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian.....	23
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	23
3.3.2	Periode Penelitian.....	23
3.4.	Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1	Populasi.....	24
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	24
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	24
3.5.	Sumber Data .....	25
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
3.8.	Metode Analisis Data.....	28
3.8.1	Aanalisis Deskripttif.....	28
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	29
3.8.2.1	Uji Validitas Data.....	29
3.8.2.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.8.2.3	Uji Normalitas.....	30
3.8.2.4	Uji Multikolineritas.....	31
3.8.2.5	Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.8.3	Uji Pengaruh .....	31
3.8.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda .....	31
3.8.3.2	Analisis Koefesien Determinasi ( $R^2$ ) .....	32
3.9.	Uji Hipotesis .....	32
3.9.1	Uji Parsial (Uji T).....	32
3.9.2	Uji Simultan (Uji F).....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	34
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden .....	36
4.2.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2.2	Profil Responden Berdasar Usia .....	37
4.2.3	Profil Responden Berdasar Pekerjaan.....	37
4.2.4	Profil Responden Berdasar Pendidikan .....	38
4.2.5	Profil Responden Berdasar Berapa Kali Menggunakan Jasa.....	38
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	39

4.3.1	Analisis Deskriptif Responden Kualitas Pelayanan (X1).....	39
4.3.2	Analisis Deskriptif Responden Promosi (X2) .....	40
4.3.3	Analisis Deskriptif Responden Kepuasan Pelanggan (Y) .....	40
4.4	Analisis Data.....	41
4.4.1	Hasil Uji Kualitas Data .....	41
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas Data.....	41
4.4.1.2	Hasil Uji Realibilitas.....	44
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	44
4.4.2.1	Hasil Uji Normalitas .....	44
4.4.2.2	Uji Heterokedasitas.....	46
4.4.2.3	Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
4.5.	Pengujian Hipotesis .....	47
4.5.1.	Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	47
4.5.2	Hasil Uji T (Parsial).....	49
4.5.3	Hasil Uji F Simultan .....	49
4.5.4	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( R <sup>2</sup> ) .....	50
4.6	Pembahasan .....	51
4.7	Implikasi Hasil Penelitian.....	51
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan .....	52
5.2	Saran .....	53

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN**

**LAMPIRAN 2 HASIL *OUTPUT* SPSS 25**

**LAMPIRAN 3 DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN 4 SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**LAMPIRAN 5 HASIL TURNITIN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Logo PT Lautan Abadi Pratama.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Lautan Abadi Pratama.....	35
Gambar 4.3 Histogram.....	45
Gambar 4.4 Diagram Normal P-P Plot.....	45
Gambar 4. 5 Uji Heterokedatisitas.....	46

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan PT Lautan Abadi Pratama .....	2
Tabel 1.2 Data Promosi Melalui Media Sosial .....	4
Tabel 1.3 Data Jumlah Pelanggan (November 2021 s/d April 2022) .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	26
Tabel 3.3 Rentang Skala .....	29
Tabel 4.1 Profil Responden berdasar Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	37
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasar Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasar Pendidikan.....	38
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasar Berapa Kali Menggunakan Jasa.....	38
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden X1 Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden X2 Promosi .....	40
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Y Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas .....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	44
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	46

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	24
Rumus 3.2 Rentang Skala .....	28
Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda .....	31