

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MATAHARI DEPARTEMEN STORE BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Abdi Rahman Hasibuan
140910305**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MATAHARI DEPARTEMEN STORE BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Abdi Rahman Hasibuan
140910305**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Abdi Rahman Hasibuan
NPM/NIP : 140910305
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Matahari Department Store 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 di dalam 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, 10 Agustus 2018


Abdi Rahman Hasibuan
140910305

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
MATAHARI DEPARTEMEN STORE BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Abdi Rahman Hasibuan
140910305

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 28 Juli 2018



Dr. Nur Elif Husda, S.Kom., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Dalam dunia yang semakin modern menuntut para pengusaha yang bergerak di bidang ritel untuk berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang prima demi meningkatkan kepuasan pelanggan, disamping itu promosi menjadi salah satu strategi bagi perusahaan untuk meningkatkan profit jangka panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Departemen Store Nagoya Hill Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian di Matahari Departemen Store Nagoya Hill Batam. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode *sampling Insidental* (aksidental sampling) dengan tingkat kesalahan 5% sehingga dapat ditarik jumlah sampel 100 responden. Data penelitian diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dibuktikan oleh hasil uji t yang menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, sedangkan variabel promosi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya dimana $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilainya signifikan. Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Department Store Batam. Ini dapat dibuktikan dari hasil uji F (simultan) dengan memperlihatkan nilai F (F_{hitung}) $>$ (F_{tabel}). Dan nilainya signifikan. Simpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel X1 terhadap variabel Y, dan tidak terdapat pengaruh antara variabel X2 terhadap variabel Y serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In an increasingly modern world demands entrepreneurs engaged in retail to compete in providing excellent service in order to increase customer satisfaction, in addition to promotional become one of the strategies for the company ntuk increase long-term profit. This study aims to determine the effect of service quality and promotion of customer satisfaction at Matahari Department Store Nagoya Hill Batam. The population in this study are customers who have made purchases at Matahari Department Store Nagoya Hill Batam. This research is a causal associative research using quantitative approach. Sampling was taken by using incidental sampling method with error rate 5% so it can be drawn the sample number 100 respondents. The data obtained from the results of questionnaires distributed to respondents. Data analysis in this research use multiple linear regression analysis. The result of the analysis shows that service quality variables have an effect on customer satisfaction, this can be proved by the result of t test which shows $t_{hitung} > t_{table}$, while promotion variable has no effect to customer satisfaction. This can be proved in the previous test where $t_{count} < t_{table}$. The result of F test analysis shows that service quality and promotion simultaneously have significant effect on customer satisfaction at Matahari Department Store Batam. This can be proven from the results of the F test (simultaneous) by showing the value of F (F_{count}) $>$ (F_{table}). And significant. The conclusion of this research is there are positive and significant influence on variable X1 to variable Y, and there is no influence between variable X2 to variable Y and there is significant influence between both variables X simultant to variable Y.

Keywords: Service Quality, Promotion and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT 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 Studi Manajemen Bisnis 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. Rektor Universitas Putra Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom,M.SI sekaligus pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
2. Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ketua program studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
6. Seluruh sahabat-sahabat penulis Arin, Subur, Siti Hersaf, Bella, Lia, Shinta, Rika, Eka, Desi, Fathin, Febrinda Risky, dan Anto yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu dan mensupport.

7. Seluruh staff Matahari Departemen Store Batam yang bersedia membantu memberikan data untuk penelitian ini.
8. Para responden dan semua pihak yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

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

Batam, 10 Agustus2018

Penulis

(Abdi Rahman Hasibuan)

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	v
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Manajemen pemasaran	11
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.1.2 Konsep Pemasaran	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Promosi	28
2.1.4.4 Indikator Promosi.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu	35
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.4 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.2.1 Variabel Bebas.....	40
3.2.1. Variabel Dependen	42
3.3.2 Sampel	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.5. Metode Analisis Data	48
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	48
3.5.2 Uji Kualitas Data	49

3.5.2.1 Uji Validitas	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	51
3.5.3.1 Uji Multikolonieritas	52
3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas	53
3.5.4 Uji Pengaruh	53
3.5.4.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	53
3.5.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
3.5.5 Uji Hipotesis	55
3.5.5.1 Uji Signifikasi Parameter Individual (uji t)	55
3.5.5.2 Uji Signifikasi Simultan (uji F).....	56
1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	57
1.6.1 Lokasi Penelitian	57
1.6.2 Jadwal Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Profil Responden	59
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia.....	60
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	61
4.2. Hasil Penelitian.....	63
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	63
4.2.1.1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
4.2.1.2. Deskriptif Variabel Promosi (X_2).....	70
4.2.1.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
4.3 Uji Kualitas Data	82
4.3.1 Uji Validitas.....	82
4.3.2 Uji Reabilitas	84
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	85
4.4.1 Uji Normalitas	85
4.4.2 Uji Multikolineritas	88
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	89
4.5 Uji pengaruh	90
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	92
4.6 Pengujian Hipotesis	93
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	93
4.6.2 Uji F (Simultan).....	94
4.7 Pembahasan	95
4.7.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Department Store Batam.....	95
4.7.2 Pengaruh Promosi terhadap kepuasan pelanggan pada Matahari Department Store Batam	95

BAB V PENUTUP.....	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data presentase pencapaian World Youth Boy Matahari Departemen store Nagoya Batam.....	4
Tabel 1.2 Data Komplain Pelanggan Matahari Department Store Tbk di Nagoya Batam Periode Juli 2017 – Desember 2017.....	5
Tabel 1.3 Data Daftar Promo Matahari Department Store Nagoya Batam Periode Juli 2017 – Desember 2017.....	6
 Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	35
 Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan (X1).....	40
Tabel 3.2 Indikator Promosi (X2)	41
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 3.4 Skala likert	48
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	58
 Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	60
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
Tabel 4.4 Kriteria Analisis deskriptif.....	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Promosi.....	70
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	74
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Independen.....	82
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y)	83
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	84
Tabel 4.14 Hasil uji Multikolinieraritas	89
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	92
Tabel 4.18 Hasil Uji T.....	93
Tabel 4. 19 Hasil Uji F	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	61
Gambar 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Histogram)	86
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas Dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	87

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Lemeshow	44
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	49
Rumus 3.3 Uji Regresi Linier Berganda	54
Rumus 3.4 Uji t	56