

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LIFA
PLASMET INDONESIA**

SKRIPSI



**Oleh:
Destiana
140910044**

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

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LIFA
PLASMET INDONESIA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Destiana
140910044**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Destiana
NPM/NIP : 140910044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LIFA PLASMET INDONESIA

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, 29 Januari 2018

Materai 6000

Destiana
140910044

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT LIFA
PLASMET INDONESIA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Destiana
140910044**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03 Februari 2018

**Wasiman, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh promosi dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada PT Lifa Plasmet Indonesia. Penelitian ini adalah kuantitatif dan penyebaran data melalui kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen PT Lifa Plasmet Indonesia. Sampel dalam penelitian ini mencapai 119 melalui teknik Slovin, maka kuesioner ini disebarakan kepada responden yang berjumlah 119 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu mengambil responden sebagai sampel secara sengaja dan hanya untuk responden tertentu, dimana konsumen yang secara sengaja dijumpai atau diteleponin peneliti, pengumpulan data primer yang digunakan peneliti diperoleh dari kuesioner. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis regresi berganda dan signifikan menggunakan Uji T dan Uji F dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic product and Service Solution*) versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa promosi dan kualitas produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Lifa Plasmet Indonesia dan promosi secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Lifa Plasmet dan variabel kualitas produk secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Lifa Plasmet Indonesia. Secara simultan promosi dan kualitas produk memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Lifa Plasmet Indonesia.

Kata kunci: promosi, kualitas produk, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of promotion and product quality on customer satisfaction at PT Lifa Plasmest Indonesia. This research is quantitative and data dissemination through questionnaire. Population of this research is consumer of PT Lifa Plasmest Indonesia. The sample in this research reached 119 through Slovin technique, hence questionnaire was disseminated to the respondents who amounted to 119 people. Teknik data collection in this study using purposive sampling technique that takes the respondent as a deliberate sample and only for certain respondents, where consumers who are intentionally encountered or called by researchers, the primary data collection used by researchers obtained from the questionnaire. Furthermore, the collected data is analyzed by multiple regression analysis and significant using T Test and F Test with the help of SPSS (Statistic Product and Service Solution) 21. The result of this research indicates that promotion and product quality have positive and significant influence on customer satisfaction at PT Lifa Plasmest Indonesia and promotion partially give positive and significant influence to customer satisfaction at PT Lifa Plasmest and variable of product quality partially give positive and significant influence to customer satisfaction at PT Lifa Plasmest Indonesia. Simultaneously promotion and product quality give positive and significant influence to customer satisfaction at PT Lifa Plasmest Indonesia.

Keywords: *promotion, product quality, 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 Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. 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 Putera Batam (Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.);
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora (Bapak Suhardianto, S. Hum., M. Pd);
3. Ketua Program Studi Manajemen (Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.);
4. Bapak Wasiman, S.E., M.M.. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi pendidikan;
6. Seluruh karyawan PT Lifa Plasmex Indonesia yang sudah bekerja sama dalam pengumpulan data untuk keperluan penelitian;
7. Orang tua peneliti yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan perhatian yang luar biasa sangat berarti peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Para konsumen PT Lifa Plasmex Indonesia yang telah bersedia membantu pengumpulan data dalam penelitian ini;
9. Kepada seluruh teman-teman yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik berupa saran maupun kritik.

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

Batam, 03 Februari 2018

Destiana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Masalah	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Aspek Teoritis	8
1.6.2 Aspek Praktis	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Promosi	11
2.1.1.1 Definisi Promosi	11
2.1.1.2 Tujuan Promosi	12
2.1.1.3 Indikator Promosi	13
2.1.2 Kualitas Produk	14
2.1.2.1 Definisi Kualitas Produk	14
2.1.2.2 Karakteristik Kualitas Produk	15
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	17
2.1.3.3 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	18
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Konsumen	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4. Hipotesis Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Operasional Variabel	27
3.2.1	Variabel independen	28
3.2.2	Variabel dependen	28
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	29
3.4	Teknik pengumpulan data	30
3.4.1	Jenis-jenis Pengumpulan Data	31
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	31
3.5	Metode Analisis Data	32
3.5.1	Analisis Deskriptif	32
3.5.2	Uji Kualitas Data	33
3.5.2.1	Uji Validitas	33
3.5.2.2	Uji Reabilitas	34
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1	Uji Normalitas	35
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	36
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.4	Uji Pengaruh	37
3.5.4.1	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	37
3.5.4.2	Uji Regresi Linear Berganda	38
3.5.5	Uji Hipotesis	38
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji T)	39
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F)	39
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1	Lokasi Penelitian	40
3.6.2	Jadwal Penelitian	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden	42
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	44
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Analisis deskriptif	46
4.2.1.1	Promosi (X1)	47
4.2.1.2	Kualitas Produk (X2)	49
4.2.1.3	Kepuasan Konsumen (Y)	54
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	57
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data	57
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas data	59
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	61

4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	64
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	66
4.2.4.1	Hasil Uji Korelasi Ganda R dan Determinasi (R^2)	67
4.2.4.2	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	68
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	69
4.2.5.1	Hasil Uji T	69
4.2.5.2	Hasil Uji F	70
4.3	Pembahasan	71

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	75
5.2	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA.....	76
----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	25
Gambar 4.1 Presentase Responden Berdasarkan Usia.....	43
Gambar 4.2 Presentase Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	44
Gambar 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Penghasilan.....	45
Gambar 4.4 Histogram Normalitas Variabel	62
Gambar 4.5 Normalitas P-P Plot.....	63
Gambar 4.6 Scatter Plot	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	32
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	41
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskripsi	46
Tabel 4.5 Indikator Promosi.....	47
Tabel 4.6 Indikator Kualitas Produk	49
Tabel 4.7 Indikator Kepuasan Konsumen	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Promosi.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas promosi.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas kualitas produk (X2).....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas kepuasan konsumen (Y)	61
Tabel 4.14 Hasil Uji kolmogorov-smirnov	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.16 Hasil Uji R dan R ²	67
Tabel 4.17 Hasil Regresi Linier Berganda	68
Tabel 4.18 Hasil Uji T	70
Tabel 4.19 Hasil Uji F	71

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Sampel	29
Rumus 3.2 Kolerasi <i>product moment</i>	34
Rumus 3.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	38
Rumus 3.4 Uji T.....	39
Rumus 3.5 Uji F	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 – Hasil Kuesioner

Lampiran 3 – Hasil Uji SPSS

Lampiran 4 – Tabel R

Lampiran 5 – Tabel T

Lampiran 6 – Tabel F