

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT STAINLESSINDO ANUGRAH KARYA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Vesilia Adriani
140910006**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT STAINLESSINDO ANUGRAH KARYA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh:
Vesilia Adriani
140910006

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Vesilia Adriani
NPM/NIP : 140910006
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 STAINLESSINDO ANUGRAH KARYA DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam 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

Yang membuat pernyataan,

Vesilia Adriani
140910006

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT STAINLESSINDO ANUGRAH KARYA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Vesilia Adriani
140910006**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Batam, 29 Januari 2018**

**Dr. Realize, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan bisnis di kota Batam saat ini dapat dikatakan sangat ketat karena semakin berkembangnya ilmu, budaya dan teknologi sehingga semakin banyaknya kompetitor yang membuka bisnis di bidang yang sama. Untuk mengatasi ketatnya persaingan dalam pemasaran pekerjaan *stainless steel* dan besi, maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan strategi kualitas pelayanan dan promosi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini mengangkat judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di kota Batam karena berdasarkan data perusahaan diindikasikan bahwa kondisi kualitas pelayanan, promosi, dan kepuasan pelanggan belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di kota Batam secara individu dan simultan. Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan promosi secara individu maupun simultan memiliki nilai yang positif dan signifikansi di bawah tingkat alpha yang telah ditetapkan terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan berkontribusi paling dominan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan promosi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan secara individu maupun simultan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Business competition in the Batam city nowadays can be said to be very strict because of the growing knowledge, culture and technology so that more competitors are opening a business in the same field. To overcome the tight competition in the marketing of stainless steel and iron work, one of the efforts must be done by the company is to implement the strategy of service quality and promotion to improve customer satisfaction. This study raised the title about Influence of Service Quality and Promotion on Customer Satisfaction at PT Stainlessindo Anugrah Karya in Batam city because based on company data indicated that the condition of service quality, promotion, and customer satisfaction is not fully up to expectations. The purpose of this study is to determine the influence of service quality and promotion on customer satisfaction at PT Stainlessindo Anugrah Karya in Batam city individually and at the same time. This study method is by using descriptive analysis, data quality test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, and hypothesis test. The results of this study indicate that the variable of service quality and promotion individually and simultaneously have a positive value and significance below the alpha level that has been assigned on customer satisfaction variable which the coefficient value of service quality has the most dominant contribution, so it can be concluded that the variable of service quality and promotion have positive and significant influence on customer satisfaction variable individually and simultaneously.

Keywords : Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran 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 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 Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
3. Ibu Dr.Realize, S.Kom., M.SI. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kepada orang tua penulis yang mendukung dan mendoakan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
6. Teman-teman seperjuangan yang telah membantu memberikan informasi , masukan dan pengalaman untuk mengembangkan skripsi ini;

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

Batam, 29 Januari 2018

Vesilia Adriani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Identifikasi Masalah	5
1.3	Batasan Masalah	5
1.4	Rumusan Masalah	6
1.5	Tujuan Penelitian	6
1.6	Manfaat Penelitian	7
1.6.1	Manfaat Teoritis	7
1.6.2	Manfaat Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori Dasar	9
2.1.1	Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.1	Definisi Kualitas Pelayanan	9
2.1.1.2	Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3	Tujuan dan Fungsi Pelayanan	12
2.1.1.4	Prinsip-Prinsip Kualitas Layanan	13
2.1.2	Promosi	15
2.1.2.1	Definisi Promosi	15
2.1.2.2	Indikator Promosi	16
2.1.2.3	Fungsi dan Tujuan Promosi	18
2.1.2.4	Perilaku Promosi	20
2.1.3	Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.2	Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.3	Dua Macam Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.1.3.5	Strategi Kepuasan Pelanggan	25
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.3	Kerangka Pemikiran	29
2.4	Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	32
3.2	Operasional Variabel.....	32
3.2.1	Variabel Independen	33
3.2.2	Variabel Dependen	34
3.3	Populasi dan Sampel	36
3.3.1	Populasi	36
3.3.2	Sampel	36
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	37
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	38
3.5	Metode Analisis Data	39
3.5.1	Analisis Deskriptif	39
3.5.2	Uji Kualitas Data.....	40
3.5.2.1	Uji Validitas.....	40
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	40
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3.1	Uji Multikolinearitas	41
3.5.3.2	Uji Heterokedastisitas.....	41
3.5.3.3	Uji Normalitas.....	42
3.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
3.5.5	Uji Hipotesis	43
3.5.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.5.5.2	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	43
3.5.5.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	44
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
3.6.1	Lokasi	44
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	46
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	46
4.1.2	Analisis Deskriptif	46
4.1.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
4.1.2.4	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.1.2.5	Persepsi Responden Terhadap Variabel Promosi	49
4.1.2.6	Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	50
4.1.3	Hasil Uji Kualitas Data.....	51
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas.....	52
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55
4.1.4.1	Hasil Uji Multikolinearitas	55
4.1.4.2	Hasil Uji Heterokedastisitas	56
4.1.4.3	Hasil Uji Normalitas.....	56

4.1.5	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	59
4.1.6.1	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.1.6.2	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	60
4.1.6.3	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	61
4.2	Pembahasan	62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	65
5.2	Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA.....	67
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Kuesioner

Lampiran 3. Analisis Deskriptif

Lampiran 4. Uji Kualitas Data

Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik

Lampiran 6. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 7. Tabel (R, t, F)

Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Proyek dan Pelanggan PT Stainlessindo Anugrah Karya.....	4
Tabel 3.1 Operasional Variabel	35
Tabel 3.2 Skala Likert	38
Tabel 3.3 Rentang Skor.....	39
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	41
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.4 Skor Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.5 Skor Variabel Promosi.....	50
Tabel 4.6 Skor Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	56
Tabel 4.13 Kolmogorov Smirnov	57
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.16 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	30
Gambar 4.1 Histogram.....	57

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Slovin</i>	36
Rumus 3.2 Interval Skor	39
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	43