

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SUPER BINTANG SEJAHTERA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Suriani

150910175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SUPER BINTANG SEJAHTERA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Suriani

150910175

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini saya:

Nama : Suriani
NPM/NIP : 150910175
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SUPER BINTANG SEJAHTERA DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” darikarya 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 di dalam 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, 02 Februari 2019

Materai 6000

Suriani
150910175

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SUPER BINTANG SEJAHTERA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Suriani
150910175**

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

Batam, 02 Februari 2019

**Dr. NurElfi Husda, S.Kom., M.SI.
Pembimbing**

ABSTRAK

Dunia usaha saat ini ditandai dengan semakin ketatnya persaingan, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mengatasi ketatnya persaingan dalam pemasaran maka salah satu upaya yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas produk dan menerapkan strategi harga yang mampu bersaing, serta melakukan promosi untuk meningkatkan penjualan. Usaha bidang elektronik bisa dikatakan sangat banyak di Kota Batam yang membuat persaingan dalam bidang tersebut menjadi lebih ketat sehingga setiap perusahaan berlomba-lomba untuk menjadi lebih inovatif dengan meningkatkan dan menjaga kualitas produk yang baik, menawarkan harga yang terjangkau oleh masyarakat dan menyediakan promosi yang menarik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh harga, kualitas produk, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di Kota Batam. Sampel yang diambil adalah pelanggan di Toko Surga Elektronik yang merupakan cabang dari PT Super Bintang Sejahtera dijadikan sebagai sampel, dan teknik pengumpulan data menggunakan metode survei melalui kuesioner. Ukuran besarnya sampel yang diambil adalah sebesar 172 responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel harga, kualitas produk, dan promosi berpengaruh signifikan positif baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The business world is getting intense by the competition in the economic market, especially in creating and retaining customers. To overcome the tight competition in marketing then the efforts that need to be done by the company is to improve product quality, implement a competitive pricing strategy, and giving great promotion. This electronic products business which is relatively big in Batam City which makes the competition in the field become more tight so that every company is vying to be more innovative by improving and maintaining good product quality as well offering affordable prices and promotion by the community. This study aims to determine and analyze the influence of price, product quality, and promotion to customer satisfaction at PT Super Bintang Sejahtera at Batam City. The samples taken are the customers in Surga Electronic which is branch shop of PT Super Bintang Sejahtera, and data collection technique using survey method through questionnaire. The size of the samples taken is 172 respondents. Data processing method using multiple linear regression method with tools of SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 21. From the results of this study can be seen that the variable price, product quality, and promotion have a significant positive effect either partially or simultaneously to customer satisfaction.

Keywords : Price , Product Quality, Promotion, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan 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. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam sekaligus selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Orang tua dan saudara-saudara yang selalu memberikan dukungan berupa dukungan moral dan doa kepada penulis.
6. PT Super Bintang Sejahtera dan Toko Surga Elektronik dan pelanggannya yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2015.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya, Amin.

Batam, 02 Februari 2019

Suriani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasih Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Perumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1 Manfaats Secara Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Secara Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.2 Teori Menengah	11
2.2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2.2 Konsep Pemasaran	13
2.3 Teori Terapan	15
2.3.1 Harga	15
2.3.1.1 Pengertian Harga	15
2.3.1.2 Peranan Harga	16
2.3.1.3 Tujuan Penetapan Harga	17
2.3.1.4 Metode Penetapan Harga.....	19
2.3.1.5 Indikator-indikator Harga.....	22
2.3.2 Kualitas Produk	23
2.3.2.1 Pengertian Kualitas Produk	23
2.3.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	24
2.3.2.3 Indikator-indikator Kualitas Produk.....	25
2.3.3 Promosi.....	26

2.3.3.1	Pengertian Promosi.....	26
2.3.3.2	Tujuan Promosi	27
2.3.3.3	Alat-alat Promosi.....	28
2.3.3.4	Indikator-indikator Promosi	29
2.3.4	Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.3.4.2	Manfaat Kepuasan Pelanggan	30
2.3.4.3	Dimensi untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	31
2.3.4.4	Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan	32
2.4	Penelitian Terdahulu.....	33
2.5	Kerangka Pemikiran	36
2.6	Pengaruh Antar Variabel	37
2.7	Hipotesis Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	40
3.2	Operasional Variabel	41
3.2.1	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	41
3.2.2	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	42
3.3	Populasi dan Sampel	44
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Sampel	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1	Jenis-jenis Penelitian	46
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	47
3.5	Metode Analisis Data	48
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	49
3.5.2	Uji Kualitas Data	49
3.5.2.1	Uji Validitas	49
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	51
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	51
3.5.3.1	Uji Normalitas	51
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	52
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	53
3.5.4	Uji Pengaruh.....	53
3.5.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	53
3.5.4.2	Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.5.5	Uji Hipotesis.....	55
3.5.5.1	Uji Parsial (Uji T).....	55
3.5.5.2	Uji Simultan (Uji F)	56
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	56
3.6.1	Lokasi Penelitian	56
3.6.2	Jadwal Penelitian	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden	58
-----	------------------------	----

4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	59
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	60
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	61
4.2.1.1	Variabel Harga (X1)	61
4.2.1.2	Variabel Kualitas Produk (X2).....	62
4.2.1.3	Variabel Promosi (X3)	64
4.2.1.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data.....	67
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data	67
4.2.2.1.1	Uji Validitas Variabel Harga (X1)	68
4.2.2.1.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	68
4.2.2.1.3	Uji Validitas Variabel Promosi (X3).....	70
4.2.2.1.4	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	70
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	71
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	72
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	75
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	77
4.2.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.2.4.2	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	79
4.2.5.1	Hasil Uji T	79
4.2.5.2	Hasil Uji F	80
4.3	Pembahasan	81
4.3.1	Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di Kota Batam.....	81
4.3.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di Kota Batam	83
4.3.3	Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di Kota Batam	84
4.3.4	Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Super Bintang Sejahtera di Kota Batam.....	85
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	86
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
SURAT KETERANGAN PENELITIAN		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Toko Surga Elektronik bulan Januari s/d Agustus 2018	4
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Televisi merk LG 43”	5
Tabel 1.3 Jumlah unit yang diretur	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian	43
Tabel 3.2 Data Penjualan dan Jumlah Pelanggan Toko Surga Elektronik bulan Januari s/d Agustus 2018	45
Tabel 3.3 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	48
Table 3.4 Rentang Skala	49
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	57
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian	60
Tabel 4.5 Rentang Skala	61
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Harga (X1)	62
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	63
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Promosi (X3)	65
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Harga	68
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	69
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Promosi	70
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.15 Hasil <i>Kolmogorov-Smirov</i>	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	78
Tabel 4.20 Hasil Uji t	79
Tabel 4.21 Hasil Uji F	80

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	45
Rumus 3.2 Korelasi <i>Product Moment</i>	50
Rumus 3.3 Persamaan Regresi Linear Berganda	53
Rumus 3.4 Uji T.....	55
Rumus 3.5 Uji F	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu
Lampiran 2 Instrumen Penelitian
Lampiran 3 Tabulasi Data Responden
Lampiran 4 Hasil Jawaban Pertanyaan
Lampiran 5 Karakteristik Responden
Lampiran 6 Analisis Deskriptif
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik, Uji Pengaruh, Uji Hipotesis
Lampiran 9 R Tabel
Lampiran 10 T Tabel
Lampiran 11 F Tabel