

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT KRISNA KARYA PERKASA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:
Charlie
150910379

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT KRISNA KARYA PERKASA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Charlie
150910379**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini peneliti :

Nama : Charlie
NPM/NIP : 150910379
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa di Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan peneliti, 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, peneliti bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang peneliti peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini peneliti buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 10 februari 2019

Charlie
150910379

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT KRISNA KARYA PERKASA
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Charlie
150910379**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
yang tertera dibawah ini**

Batam, 13 februari 2019

**Sri Afridola, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Krisna Karya Perkasa adalah perusahaan yang bergerak di bidang supplier aksesoris ponsel. Inti dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan promosi penjualan loyalitas pelanggan di PT Krisna Karya di Kota Batam. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 115 pelanggan yang melakukan pembelian terus-menerus pada PT Krisna Karya Perkasa di kota Batam dan sampel sebanyak 115 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan mendistribusikan kuesioner kepada semua pelanggan dari 115 responden. Data dianalisis menggunakan metode analisis linier berganda dan didukung dengan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, berdasarkan hasil t dengan nilai t hitung $> t$ tabel ($5,744 > 1,981$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan berdasarkan hasil dengan t hitung $> t$ tabel ($2,561 > 1,981$) dan nilai signifikan $0,012 < 0,05$. kualitas layanan dan promosi penjualan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Krisna Karya Perkasa, berdasarkan hasil uji nilai f hitung $22,699 > 3,08$ (F tabel) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan loyalitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa di kota Batam.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, promosi penjualan, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

PT Krisna Karya Perkasa is a company engaged in supplying mobile phone accessories. The essence of this research is to improve the quality of service and sales promotion of loyallitas customers at PT Krisna Karya in Batam City. This research method uses a quantitative descriptive approach. The population in this study were 115 customers who made continuous purchases at PT Krisna Karya Perkasa in Batam city and a sample of 115 respondents The sampling technique in this study used saturated samples by distributing questionnaires to all customers of 115 respondents. Data were analyzed using multiple linear analysis methods and supported by SPSS. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, based on the results of t with the value of t count > t table (5.744 > 1.981) and a significant value of 0.000 < 0.05. sales promotion has a positive and significant effect on customer loyalty based on results with t count > t table (2,561 > 1,981) and a significant value of 0.012 < 0.05. service quality and sales promotion simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty of PT Krisna Karya Perkasa, based on the test results of the calculated f value of 22,699 > 3.08 (F table) and the significance value of 0,000 < 0.05. It can be concluded that service quality and service loyalty simultaneously have a positive effect on customer loyalty at PT Krisna Karya Perkasa in Batam city.

keywords: service quality, sales promotion, customer loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatNya 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. Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M.SI. selaku Rektor 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 Bisnis
4. Ibu Sri Afridola, S.E., M.M., selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen program studi ekonomi yang telah membagi ilmunya selama proses perkuliahan.
7. Kedua orang tua, Bapak Suikian dan Ibu Biekuan tercinta atas segala doa, perhatian, kasih sayang, motivasi, kesemangatan, penuh dukungan serta pengorbanan yang diberikan dengan tulus hati selama ini.
8. Kepada PT Krisna Karya Perkasa di Kota Batam yang telah memberikan izin dan membantu saya mendapatkan data dalam pelaksanaan penelitian ini
9. Para responden yang telah bersedia menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner yang ditawarkan.
10. Teman-teman manajemen periode 2015 Fakultas Bisnis Universitas Putera Batam.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin

Batam, 13 februari 2019

Charlie
150910379

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Teori Dasar	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2. Promosi Penjualan	11
2.1.3. Loyalitas Pelanggan.....	14
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	21
2.4. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Operasional Variabel	24
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi.....	25

3.3.2. Sampel	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	25
3.5.2. Uji Kualitas Data	28
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.4. Uji Pengaruh	33
3.5.5. Uji Hipotesis	34
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	36
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	36
3.6.2. Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian	38
4.1.1. Profil Responden.....	38
4.1.2. Hasil Analisis Deskriptif.....	40
4.1.3. Uji Kualitas Data	44
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	47
4.1.4.2. Hasil Uji Normalitas Data.....	47
4.1.5. Uji Pengaruh.....	51
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.1.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.1.6. Uji Hipotesis.....	54
4.1.6.1. Hasil Uji t.....	54
4.1.6.2. Hasil Uji F.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1.1. DATA PENJUALAN	4
TABEL 2.1. TABEL PENELITIAN TERDAHULU	17
TABEL 3.1. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN	24
TABEL 3.2. SKALA LIKERT	27
TABEL 3.3. KRITERIA ANALISIS DESKRIPTIF	29
TABEL 3.4. TINGKAT VALIDITAS.....	29
TABEL 3.5. JADWAL PENELITIAN	35
TABEL 4.1. DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN USIA.....	38
TABEL 4.2 DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN ...	39
TABEL 4.3. DISTRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN BERDASARKAN STATUS.....	40
TABEL 4.4. KRITERIA ANALISIS DESKRIPTIF	40
TABEL 4.5. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X_1) .	41
TABEL 4.6. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PROMOSI PENJUALAN (X_2)	42
TABEL 4.7. HASIL ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y) .	43
TABEL 4.8. HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X_1)	44
TABEL 4.9. HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL PROMOSI PENJUALAN (X_2)	45
TABEL 4.10. HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL LOYALITAS PELANGGAN (Y).....	46
TABEL 4.11. HASIL RELIABILITAS DATA	46
TABEL 4.12. HASIL UJI KOLMOGOROV-SMIRNOV	49
TABEL 4.13. HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS.....	50
TABLE 4.14. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS.....	51
TABEL 4.15. HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	52
TABLE 4.16. HASIL UJI DETERMINASI (R^2)	53
TABLE 4.17. HASIL UJI T.....	54
TABLE 4.18. HASIL UJI F	55

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 2.1. KERANGKA PEMIKIRAN	21
GAMBAR 4.1. HISTOGRAM HASIL UJI NORMALITAS	48

DAFTAR RUMUS

	Halaman
RUMUS 3.1. KOEFISIEN KORELASI	29
RUMUS 3.2. KOEFISIEN RELIABILITAS.....	30
RUMUS 3.3. REGRESI LINEAR BERGANDA.....	33
RUMUS 3.4. KOEFISIEN DETERMINASI.....	34
RUMUS 3.5. T HITUNG	34
RUMUS 3.6. F HITUNG.....	35