

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT GRAHA AUTO PERKASA KOTA
BATAM**

SKRIPSI



Oleh

Seet Michael

150910068

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT GRAHA AUTO PERKASA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh

Seet Michael

150910068

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Seet Michael
NPM/NIP : 150910068
Fakultas : Ilmu Sosisal dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PT GRAHA AUTO PERKASA KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, disuatu 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 didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, aka saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akadeik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai aturan dengan peraturan perundang-perundang yang berlaku saat ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 12 Februari 2019

Materai 6000

Seet Michael

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PT GRAHA AUTO PERKASA KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh
Seet Michael
150910068**

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

Batam, 12 Februari 2019

**Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

PT Graha Auto Perkasa merupakan dealer motor Yamaha yang menyediakan berbagai produk motor Yamaha berupa motor matic dan motor bebek. PT Graha Auto Perkasa juga menyediakan berbagai produk yang berupa suku cadang, dan bengkel resmi yamaha. Berdasarkan observasi yang dilakukan, terdapatnya keluhan mengenai kualitas produk yang masih dianggap kurang bagus seperti pemakaian produk motor Yamaha yang tergolong kurang lama, dan pemakaian bahan bakar yang sangat boros. Demikian juga dengan promosi yang dilakukan oleh PT Graha Auto Perkasa yang masih tergolong kurang luas dan kurang menarik hati konsumen. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 187 orang dan sampel penelitian ini sebanyak 127 orang. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dengan rumus Slovin yang diolah dengan program SPSS 21. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear, uji determinasi (R^2), uji T, uji F. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk (x1), promosi (X2), kualitas pelayanan (X3) secara parsial dan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) .

Kata Kunci : kualitas produk, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

PT Graha Auto Perkasa is a Yamaha motorcycle dealer that provides a variety of Yamaha motorbike products in the form of motorbikes and duck motors. PT Graha Auto Perkasa also provides various products in the form of spare parts, and authorized Yamaha workshops. Based on observations made, the existence of complaints about the quality of products that are still considered less good, such as the use of Yamaha motorcycle products that are classified as not long enough, and the use of fuel that is very wasteful. Likewise, the promotion carried out by PT Graha Auto Perkasa which is still relatively broad and less attractive to consumers. The population in this study were 187 people and the sample of this study was 127 people. The sample collection technique used was Purposive Sampling, with the Slovin formula which was processed with SPSS 21 program. Analysis of the data used was validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, linear regression analysis, terminated test (R^2), test T, F test. The results of the study show product quality (x_1), promotion (X_2), service quality (X_3) together have a significant effect on consumer satisfaction (Y).

Keywords: *product quality, promotion, service quality, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME 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. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
3. Bapak Rikson Pandapotan Tampubolon, S.E., M.Si. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Seluruh dosen Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan;
5. Kedua orang tua saya tercinta, yang telah memberikan dukungan, pengertian dan doa selama penyusunan skripsi ini dan selama saya menjalani perkuliahan;
6. Kepada saudara saya selalu memberi dukungan dan doa selama saya menjalani perkuliahan. Tuhan memberkati;
7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi program studi Manajemen di kelas Nagoya, atas kebersamaan, kerjasama, keceriaan selama ini. Kalian teman-teman yang menyenangkan;
8. Teman seperjuangan (Suyanto, Nelsy, Clarita)
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dan dukungannya.

Semoga kebaikan kalian dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam, 12 Februari 2019

Seet Michael

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Indentifikasi Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Secara teoritis.....	7
1.6.2. Secara Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Teori Dasar.....	9
2.1.1. kualitas Produk.....	9
2.1.2. Promosi	12
2.1.3. Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Kepuasan Langgan	16
2.2. Peneliti Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian	28
3.2. Operasional Variabel	28
3.2.1. Variabel Independen	29
3.2.2. Variabel Dependen.....	30
3.3. Populasi dan Sampel	30
3.3.1. Populasi	30
3.3.2. Sampel.....	31
3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	33
3.4.3. Instrumen Penelitian.....	34
3.5. Metode Analisis Data	35
3.5.1. Analisis Deskriptif	35

3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	36
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	37
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	39
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	40
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	43
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	43
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1.	Hasil Penelitian	44
4.1.1.	Profil Responden Penelitian.....	44
4.1.2.	Analisis Deskriptif	44
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	50
4.2.	Hasil Uji Asumsi	54
4.2.2.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.3.	Hasil Uji Pengaruh	59
4.2.4.	Uji Hipotesis.....	62
4.3.	Pembahasan	65
4.3.1.	Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa	65
4.3.2.	Pengaruh Promosi terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota batam	65
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Graha Auto Perkasa di kota batam	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN I TABEL PENELITIAN TERDAHULU		72
LAMPIRAN II.....		76
LAMPIRAN III TABEL T		77
LAMPIRAN IV TABEL F		81
LAMPIRAN V SAMPEL PENELITIAN		84
LAMPIRAN VI SURAT PENELITIAN.....		90
LAMPIRAN VII KUENSIIONER.....		91

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. profil Responden Berdasarkan Usia	58
Gambar 4.2. profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.3. profil responden berdasarkan latar belakang pekerjaan.....	61
Gambar 4.4. Profil Responden berdasarkan penghasilan	62

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data penjualan motor Yamaha PT Graha Auto Perkasa	17
Tabel 3.1. operasional variable X (Kualitas Produk, Promosi, Pelayanan)	42
Tabel 3.2. operasional Variabel Y (Kepuasan Konsumen)	43
Tabel 3.3. Populasi	44
Tabel 3.4. Jadwal Kegiatan Penelitian	56
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.2. profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3. profil responden berdasarkan latar belakang pekerjaan	61
Tabel 4.4. Profil Responden berdasarkan penghasilan.....	62
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk X1.....	65
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2.....	65
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3.....	66
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	67
Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinearitas	71
Tabel 4.11. Uji Heterokedastisitas.....	72
Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	73
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.13. Hasil Uji T	91
Tabel 4.14. Hasil Uji F (simultan).....	77

DAFTAR RUMUS

H3alaman

Rumus 3.1. Slovin	33
Rumus 3.2. Rumus Uji T	53
Rumus 3.3. Rumus Uji F	55