

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT YAFINDO SUMBER REJEKI DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Camus
130910266**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT YAFINDO SUMBER REJEKI DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Camus
130910266**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2018**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 2 Febuari 2019

Yang membuat pernyataan,



Camus

130910266

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT YAFINDO SUMBER REJEKI DI KOTA
BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Camus
130910266**

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

Batam, 2 Febuari 2019



**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Promosi adalah suatu unsur yang digunakan untuk memberitahukan dan membujuk pasar tentang produk atau jasa, sedangkan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh promosi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Yafindo Sumber Rejeki di kota Batam, pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada PT Yafindo Sumber Rejeki di kota Batam, dan pengaruh promosi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Yafindo Sumber Rejeki di kota Batam. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di PT Yafindo Sumber Rejeki di kota Batam. Sampel sebanyak 204 orang responden yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. instrument uji kualitas data pada penelitian ini adalah uji validitas data dan uji realibilitas data. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas. Uji pengaruh terdiri dari analisis linier berganda dan analisis koefisien determinasi. Pada uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji f. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa: promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 39,3% dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 44,5%, sedangkan hasil pada analisis koefisien determinasi menunjukan bahwa promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebesar 56,8%. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan bahwa Promosi dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Yafindo Sumber Rejeki di Batam, sedangkan pada uji f dapat disimpulkan bahwa Promosi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT Yafindo Sumber Rejeki di Batam.

Kata kunci: promosi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

ABSTRACT

Promotion is an element that is used to notify and persuade markets about products or services, while service quality is the level of excellence expected and control over the level of excellence. This study aims to find out: the influence of promotion partially on consumer satisfaction at PT Yafindo Sumber Rejeki in Batam city, the influence of service quality partially on customer satisfaction at PT Yafindo Sumber Rejeki in Batam city, and the influence of promotion and quality of service simultaneously on customer satisfaction at PT Yafindo Sumber Rejeki in Batam city. The research method used is quantitative research. The population in this study are consumers who shop at PT Yafindo Sumber Rejeki in Batam city. A sample of 204 respondents were taken using accidental sampling technique. The analysis used is descriptive analysis. Data quality test instruments in this study are test data validity and data reliability test. Classic assumption test consists of normality test, heteroscedasticity test and multicollinearity test. The influence test consists of multiple linear analysis and coefficient of determination analysis. In the hypothesis test consists of t test and f test. The results of multiple linear regression analysis show that: promotion affects consumer satisfaction by 39.3% and service quality has an effect on consumer satisfaction by 44.5%, while the results of the coefficient of determination analysis show that promotion and service quality affect customer satisfaction by 56, 8%. Based on the results of the t test it can be concluded that Promotion and service quality partially have a significant effect on customer satisfaction at PT Yafindo Sumber Rejeki in Batam, while in the f test it can be concluded that Promotion and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction at PT Yafindo Sumber Rejeki in Batam.

Keywords: *promotion, service quality, customer satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan 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 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; Ibu Nur Elfi Husda, S Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Manajemen; Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Bapak Parno selaku pimpinan PT Yafindo Sumber Rejeki di mana tempat penulis melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberi semangat buat saya.
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Tuhan yang maha esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 2 Febuari 2019

Camus

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENYATAAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I

PENDAHULUAN

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar	8
2.1.1. Promosi.....	8
2.1.1.1. Pengertian promosi	8
2.1.1.2. Tujuan promosi	9
2.1.1.3. Promosi Penjualan	9
2.1.1.4. Indikator-indikator promosi.....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Pengertian kualitas pelayanan.....	13
2.1.2.2. Konsep Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.3. Indikator-indikator kualitas pelayanan	15
2.1.2.4. Faktor utama dalam mempengaruhi kualitas pelayanan.....	16
2.1.3. Kepuasan Konsumen	17
2.1.3.1. Pengertian kepuasan konsumen.....	17
2.1.3.2. Manfaat kepuasan konsumen.....	18

2.1.3.3. Tingkat kepuasan konsumen.....	19
2.1.3.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	20
2.1.3.5. Elemen kepuasan konsumen.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	25
2.4. Hipotesis	26

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Operasional Variabel	29
3.3. Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1. Populasi	29
3.3.2. Sampel	29
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	30
3.4.1. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.2. Alat Pengumpulan Data	31
3.5. Metode Analisis Data	32
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2. Uji Kualitas Data	34
3.5.2.1. Uji Validitas Data	34
3.5.2.2. Uji Reliabilitas.....	36
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	37
3.5.3.1. Uji Normalitas Data.....	37
3.5.3.2. Uji Multikolonieritas	38
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas	39
3.5.4. Uji Pengaruh.....	39
3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	40
3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi	40
3.5.5. Rancangan Uji Hipotesis	41
3.5.5.1. Uji F (Pengujian Simultan).....	42
3.5.5.2. Uji T (Pengujian Secara Parsial).....	42
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	44
3.6.1. Lokasi Penelitian	44
3.6.2. Jadwal Penelitian	45

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden	46
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	50
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	51
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	53

4.2. Hasil Penelitian	54
4.2.1. Analisis Deskriptif Variabel	54
4.2.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X1)	55
4.2.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	57
4.2.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	59
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	62
4.2.2.1. Hasil Uji Validitas	62
4.2.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	65
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.2.3.1. Uji Normalitas	68
4.2.3.2. Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.3.3. Uji Multikolinearitas	73
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh	74
4.2.4.1. Analisis Jalur	74
4.2.4.2. Koefisien Determinasi (R ²)	75
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis	76
4.2.5.1. Uji T	76
4.2.5.1. Uji F	78
4.3. Pembahasan	79

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	82
5.2. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	84
----------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Data Jumlah Pembeli Pada PT Yafindo Sumber Rejeki	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2	Teknik Pengumpulan Data	30
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.3	Rentang Skala.....	34
Tabel 3.4	Tingkat Validitas	36
Tabel 3.5	Kriteria Besarnya Koefisien Reliabilitas.....	37
Tabel 3.6	Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Status	50
Tabel 4.5	Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	52
Tabel 4.6	Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.7	Rentang Skala.....	53
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel X1.....	55
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel X2.....	57
Tabel 4.10	Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Y	60
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Variabel X1	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Variabel X2	64
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Instrumen untuk Variabel Y	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	67
Tabel 4.17	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	71
Tabel 4.18	Uji Heteroskedastisitas	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	74
Tabel 4.21	Koefisien Determinasi (Regresi Subsruktur 2)	76
Tabel 4.21	Hasil Uji T	77
Tabel 4.22	Hasil Uji F	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 3.1 <i>Bell Shaped Curve</i>	38
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Status.....	51
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	52
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan	53
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	69
Gambar 4.2 P-P Plot Uji Normalitas	70
Gambar 4.3 Scatterplot Uji Normalitas	72

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Jacob Cohen	29
Rumus 3.2 Rumus <i>Rentang Skala</i>	33
Rumus 3.3 Koefisiensi Korelasi <i>Product Moment</i>	35
Rumus 3.4 <i>Alfa Cronbach</i>	36
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda	40
Rumus 3.3 <i>Uji F</i>	42
Rumus 3.4 Uji T	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II.	Rekapitulasi Kuesioner Penelitian
Lampiran III.	Hasil Pengelolaan Data (Hasil Output SPSS)
Lampiran IV	Tabel R
Lampiran V	Tabel T
Lampiran VI	Penelitian Terdahulu