

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT SAMSUNG SERVICE
INDONESIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
MAYA LOLITA
150910261**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT SAMSUNG SERVICE
INDONESIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
MAYA LOLITA
150910261**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Maya Lolita
NPM/NIP : 150910261
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMSUNG SERVICE INDONESIA DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, 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, 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, 15 Februari 2019

Materai 6000

MAYA LOLITA
150910261

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT SAMSUNG SERVICE
INDONESIA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Maya Lolita
150910261**

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

Batam, 15 Februari 2019

**Raymond S.E., M.Sc.
Pembimbing**

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus diutamakan oleh perusahaan demi keberlangsungan usahanya. Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan tidak terlepas dari faktor kualitas pelayanan yang diberikan dan promosi produk yang digunakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam yang dipegang oleh PT Bintang Utama Jaya Makmur. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 203 orang. Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan tergolong dalam teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5 % sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 135 orang yang kemudian dijadikan responden. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS (*Statistical Product and Services Solution*) versi 21. Penelitian ini menghasilkan persamaan regresi linier berganda yang mempunyai Nilai R Square (R^2) dalam penelitian ini sebesar 35,2%. Berdasarkan hasil penelitian uji t secara parsial diperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Promosi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian uji F diperoleh hasil bahwa Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi Produk, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Customer satisfaction is a matter that must be prioritized by the company for the continuity of its business. Customer satisfaction with the company is inseparable from the quality of service provided and the promotion of products used. This study aims to determine the effect of service quality and product promotion on customer satisfaction. This research was conducted at PT Samsung Service Indonesia in Batam City held by PT Bintang Utama Jaya Makmur. The population in this study amounted to 203 people. In this study the sampling technique used is classified as a non probability sampling technique with a purposive sampling method using the Slovin formula with an error rate of 5 % so that the sample in this study were 135 people who were then made respondents. The analytical tool used in this study is SPSS (Statistical Product and Services Solution) version 21. This study produces a multiple linear regression equation has R Square Value (R^2) in this study of 35.2% . Based on the results of the t-test research partially, the results show that Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Product Promotion has a positive and significant effect on Customer Satisfaction. Based on the results of the F test, the results show that Service Quality and Product Promotion together have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at PT Samsung Service Indonesia in Batam City.

Keywords: Service Quality, Product Promotion, and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi 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 tidak akan 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 Dr.Nur Elfi Husda S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Bapak Raymond S.E., M.Sc.. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat dan doanya kepada saya.
6. Segenap Manejemen PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
7. Seluruh Pelanggan PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam yang telah bersedia menjadi responden dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-Teman seperjuangan yang telah membantu baik dalam suka maupun duka.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kesempumaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan

Batam, 15 Februari 2019

Maya Lolita

DAFTAR ISI

Halaman

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar.....	10
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Pengertian Promosi	13
2.1.4. Tujuan Promosi.....	14
2.1.5. Indikator Promosi.....	15
2.1.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.1.7. Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	24
2.4. Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	26
3.2. Operasional Variabel	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.3.1. Populasi.....	28
3.3.2. Sampel.....	28

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5. Metode Analisis Data	30
3.5.1. Analisis Deskriptif	30
3.5.2. Uji Validitas	31
3.5.3. Uji Reliabilitas	32
3.5.4. Uji Asumsi Klasik	32
3.5.5. Uji Pengaruh	34
3.5.6. Uji Hipotesis	35
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	37
3.6.2. Jadwal Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Profil Responden.....	38
4.1.1.1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.1.2. Deskripsi Responden berdasarkan Umur.....	39
4.1.1.3. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan	40
4.1.1.4. Deskripsi Responden berdasarkan Status	41
4.1.2. Hasil Analisis Deskriptif.....	42
4.1.2.1. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1).....	42
4.1.2.2. Hasil Analisis Deskriptif Promosi Produk (X2).....	44
4.1.2.3. Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	48
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	48
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.1.4. Uji Asumsi Klasik.....	50
4.1.4.1. Uji Normalitas.....	50
4.1.4.2. Uji Multikolonieritas.....	52
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.1.5. Uji Pengaruh	54
4.1.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi	56
4.1.6. Uji Hipotesis	57
4.1.6.1. Uji t (Parsial).....	57
4.1.6.2. Uji F (Simultan)	59
4.2. Pembahasan.....	60
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.2.2. Pengaruh Promosi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	61

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	63
5.2. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA	65
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Diagram Pie Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.2 Diagram Pie Umur	39
Gambar 4.3 Diagram Pie Pendidikan.....	40
Gambar 4.4 Diagram Pie Status.....	41
Gambar 4.5 Uji Normalitas Kurva Histogram	51
Gambar 4.6 Uji Normalitas <i>Normal P-P Plot of Regression</i>	51

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pelanggan PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel	27
Tabel 3.2 Data Pelanggan PT Samsung Service Indonesia di Kota Batam	28
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	30
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian	37
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan jenis kelamin	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Umur	39
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Status	41
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1)	42
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskripsi Promosi Produk (X2)	44
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskripsi kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Promosi Produk (X2)	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Data	50
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogrov-Smirnov</i>	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.18 Hasil Uji F	59

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin.....	28
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 1.2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 1.3 Profil Responden

Lampiran 1.4 Analisis Deskriptif

Lampiran 1.5 Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 1.6 Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran 1.7 Hasil Output Uji Pengaruh

Lampiran 1.8 Hasil Output Uji Hipotesis

Lampiran 1.9 Tabel r

Lampiran 1.10 Tabel t

Lampiran 1.11 Tabel F

LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN