

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PARIT PADANG GLOBAL
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Junita Herliyani

150910124

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

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PARIT PADANG GLOBAL
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

Junita Herliyani

150910124

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

2019

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Junita Herliyani
NPM/NIP : 150910124
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Parit Padang Global di Kota Batam

Adalah hasil karya saya 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, 01 Februari 2019

Materai 6.000

Junita Herliyani

150910124

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT PARIT PADANG GLOBAL
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

Junita Herliyani

150910124

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Batam, 1 Februari 2019

Suhardi, S.E., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Segala sesuatu yang berhubungan dengan manusia setiap kali akan mengalami perubahan hal ini akan mengakibatkan pesaing dalam dunia bisnis semakin ketat. Untuk mengatasi ketatnya persaingan maka perusahaan harus menerapkan strategi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Parit Padang Global di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel ditentukan menggunakan teknik *simple random sampling* 119 responden pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis dan mengolah data dalam penelitian ini adalah SPSS versi 25. Analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedasititas. Uji pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. berdasarkan hasil uji statistik diketahui variabel kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan pelanggan merupakan data berdistribusi normal, variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas dan heterokedasititas. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel sehingga dinyatakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Parit Padang Global, hasil uji t untuk variabel harga dan promosi lebih kecil dari t tabel sehingga dinyatakan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Parit Padang Global. Dan hasil uji f untuk variabel kualitas pelayanan, harga dan promosi mempunyai nilai lebih besar dari F tabel sehingga dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Everything that connecting with human will get experience changes so this things cause competitors in the business world are getting tighter. For resolve the tight of competitors, company need to implement strategy. This research purpose for knows what's the service quality, price and promotion to influence customers on PT. Parit Padang global in Batam city. This research is use design research with quantitative approach. The Sample is specified by simple strategy sampling random with 199 responden, collection data by way distributing questioners. The Software used for analysis and processing data in research called SPPSS 25 version. Data analysis are used assuming test consist of normality test, multicollinearity test, and heteroscedacity test. The effect test uses multiple linear regression analysis and coefficient of determination (R^2). The hypothesis test uses T test and F test. Based on the result statistic known that the variable quality of service, price, promotion, and satisfaction customers are data normal distributing also free variables don't happen multicollinearity and heteroscedacity. The research result show that T test for variable quality service is bigger than T list so its called influence on satisfaction customer in PT. Parit Padang Global, the result of T test for price and promotion variable is smaller than list T so it's called not influence on satisfaction customer in PT. Parit Padang Global. And the results of the f test for service quality variables, prices and promotions have a value greater than F table so that it is declared simultaneously influencing customer satisfaction.

Key Words: Quality Service, Price, Promotion, and Satisfaction Customers

KATA PENGANTAR

Segala hormat, kemuliaan dan pujian bagi 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 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;
2. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
3. Bapak Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staf Universitas Putera Batam;
5. Bapak Eng Liang Tanselaku Direktur Utama PT Parit Padang Global yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PT Parit Padang Global;
6. Bapak Nellson selaku Logistic Branch Return PT Parit Padang Global yang telah membantu untuk memberikan izin penelitian atas judul dan lokasi;
7. Seluruh staf dan pelanggan PT Parit Padang Global yang telah sangat banyak membantu penyebaran kuesioner ataupun mengisi kuesioner;
8. Kedua orang tua dan segenap keluarga tercinta yang selalu mendorong, mengingatkan, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan studi;
9. Semua teman-temanku dan teman-teman seperjuangan Manajemen terutama Jhonny, Suriani, Cristina lie, James, Anita dan Suryanto terima kasih atas bantuan dan dukungannya.

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

Batam, 1 Februari 2019

Junita Herliyani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Penelitian Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Penelitian Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10

2.1.1.2.	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3.	Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.2.	Kualitas Pelayanan	11
2.2.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2.	Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3.	Harga	13
2.3.1.	Pengertian Harga	13
2.3.2.	Tujuan Penetapan Harga	13
2.3.3.	Indikator Harga	15
2.4.	Promosi	16
2.4.1.	Pengertian Promosi	16
2.4.2.	Indikator Promosi	17
2.5.	Penelitian Terdahulu	18
2.6.	Kerangka Pemikiran	20
2.7.	Hipotesis	20
 BAB III METODE PENELITIAN		22
3.1.	Desain Penelitian	22
3.2.	Operasional Variabel	22
3.2.1.	Variabel Indenpenden	22
3.2.2.	Variabel Dependensi	24
3.3.	Populasi dan Sampel	25
3.3.1.	Populasi	25
3.3.2.	Sampel	25
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.	Metode Analisis Data	28
3.5.1.	Statistik Deskriptif	28
3.5.2.1.	Uji Kualitas Data	28
3.5.2.2.	Uji Validitas	28
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	29
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	30

3.5.3.1. Uji Normalitas	30
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas	30
3.5.3.3. Uji Heterokedasitas	30
3.5.4. Uji Pengaruh	31
3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda	31
3.5.4.2. Uji Determinasi (R^2)	31
3.5.5. Uji Hipotesis	32
3.5.5.1. Uji T(Regresi Parsial).....	32
3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)	32
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	33
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	33
3.6.2. Jadwal Penelitian	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.2. Hasil Analisis Deskriptif	35
4.1.3. Profil Responden.....	35
4.1.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	36
4.1.5. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.6. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.1.7. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.1.8. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
4.2. Hasil Penelitian	38
4.2.1. Analisis Deskriptif	38
4.2.1.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	39
4.2.1.2. Analisis Deskriptif Variabel Harga (X_2)	40
4.2.1.3. Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X_3).....	42
4.2.1.4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
4.3. Hasil Penelitian	44
4.3.1. Uji Validitas.....	44

4.3.2.	Uji Reliabilitas	47
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.1.	Hasil Uji Normalitas	48
4.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas	51
4.4.3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	52
4.5.	Hasil Uji Pengaruh	53
4.5.1.	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	53
4.5.2.	Hasil Uji Determinasi (R^2)	55
4.6.	Pengujian Hipotesis.....	56
4.6.1.	Uji T (Regresi Parsial).....	56
4.6.2.	Uji F (Uji Simultan)	58
4.7.	Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		63
5.1.	Simpulan.....	63
5.2.	Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....		66
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Data Histogram	49
Gamabar 4.2 Hasil Uji Normalitas Data P-P Plot.....	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedasitas dengan Scatterplot (Kepuasan Pelanggan)	53

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Harga Penjualan Produk Vitamin PT Parit Padang Global di Kota Batam Tahun 2017 (Rupiah).....	3
Tabel 1.2 Hasil Penjualan PT Parit Padang Global di Kota Batam Tahun 2017 (Rupiah)	4
Tabel 1.3 Data Pelanggan PT Parit Padang Global di Kota Batam Tahun 2017....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Indikator kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan pelaggan.	24
Tabel 3.2 Skala Likert	28
Tabel 3.3 Kriteria Uji Determinas	32
Tabel 3.4 Rangkaian Jadwal Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel 4.6 Kriteria Analisis Deskriptif	39
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Harga	41
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Promosi.....	42
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas.....	48

Tabel 4.16 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test (Kepuasan Pelanggan).....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas (Kepuasan Pelanggan)	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi (R^2)	66
Tabel 4.20 Hasil Uji t	57
Tabel 4.21 Hasil Uji F	59

DAFTAR RUMUS

Halaman

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	26
Rumus 3.2 Uji Validitas	29
Rumus 3.3 Uji Regresi Linear Berganda	31