

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT MATAHARI DEPARTMENT STORE
BATAM**

SKRIPSI



**Oleh :
Desi Indah Sari
140610095**

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT MATAHARI DEPARTMENT STORE BATAM**

SKRIPSI
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh :
Desi Indah Sari
140610095

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT
STORE BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Desi Indah Sari
140610095**

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

Batam 04 Februari 2019

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Desi Indah Sari

NMP/NIP : 140610095

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada PT Matahari Department Store**

Adalah hasil karya sendiri 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dapat dibuktikan terdapat unsur-unsutr PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalakan,, serta diproses dengan praturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya yanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 16 Februari 2019

Desi Indah Sari

140610095

ABSTRAK

Matahari Department Store adalah sebuah perusahaan ritel di Indonesia yang merupakan pemilik dari jaringan toserba Matahari. Matahari yang menjadi salah satu pusat perbelanjaan ternama di Indonesia memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk berbelanja segala kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan PT Matahari Department Store Keprimall. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Adapun variabel yang digunakan kualitas produk (X_1), promosi (X_2) sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel terikat. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada PT Matahari Department Store.

Kata kunci : kualitas Produk; Promosi; Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Matahari Department Store is a retail company in Indonesia which is the owner of a department store chain. The Sun became one of the most famous shopping malls in Indonesia provides convenience for the public to shop all needs. this research aims to know the influence of product quality and customer satisfaction towards the promotion of PT Matahari Department Store Keprimall. The samples on this research as much as 100 respondents using the technique of sampling accidental sampling. As for the variables used the quality of the products (X 1), promotion (X 2) as free and customer satisfaction variable (Y) as a variable. Technique of data analysis in this study uses multiple linear regression method. The result

s of this study showed that the quality of the products, the promotion of a positive effect towards customer satisfaction in PT Matahari Department Store.

Keywords : quality of product, promotion, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karna 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. Bapak Suhardianto S.Hum, M.Pd selaku Dekan Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku Kaprodi Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Raymond, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah banyak membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Staff dan Civitas Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak pengetahuan kepada penulis.

6. Ibu Theresia Yonna selaku Supervisor Operasional yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian pada PT Matahari Department Store Kepri Mall Batam.
7. Orang tua tercinta Este nainggolan terima kasih untuk setiap do'a restu, kasih sayang, kesabaran, dan dukungan moral serta financial yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Saudara-saudara saya Nursia, dan Erita
9. Teman-teman Seangkatan 2014
10. Sahabat-sahabat seperjuanganku wawan, Sudirmanto, Agus, Dachi, Arjun, Aris, Marinus, Dewi js, Susanti, Josua, Maria, siti umi, nani, Marhayati, Kak Mei Novelia Pandiangan, Mei Manik, Merdi, Dinyus, Dita Prayunia, Nova Damauli Bakara, Nova Pandiangan, Sartika, Maria, Nina, Putri andika, Welni dan mbak nita tempatku belajar lebih dalam tentang makna persahabatan, kerjasama, keluh kesah, kekecewaan, inspirasi, semangat, keceriaan, keberhasilan, kebanggaan, dan keharuan. Semoga persahabatan kita untuk selamanya.
11. Dan seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan taufik dan hidayah-Nya, Amin.

Batam, 16 Februari 2019

Desi Indah Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 kualitas produk	12
2.1.1.1 Pengertian kualitas produk	12
2.1.1.2 Indikator Kualitas produk	16
2.1.2 promosi	16
2.1.2.1 tujuan dan fungsi promosi	17
2.1.2.2 indikator promosi	18
2.1.3 kepuasan pelanggan	19
2.1.3.1 Teori kepuasan pelanggan	20
2.1.3.2 Indikator kepuasan pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis	24
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel	26

3.2.1	Variabel Independen.....	27
3.2.2	Variabel Dependen	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1.	Populasi	27
3.3.2	Sampel	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.1	metode analisis	30
3.4.2	Statistik deskriptif.....	30
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2	Uji Kualitas Data	31
3.5.2.1	Uji Validitas Data	32
3.5.2.2	Uji Realibilitas.....	34
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	48
3.5.3.1	Uji Normalitas	49
3.5.3.2	Uji Heteroskedastisitas	49
3.5.3.3	Uji Multikolinearitas	50
3.5.4	Uji Pengaruh.....	51
3.5.4.1	Regresi Linear Berganda	51
3.5.4.2	Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.5.5	Uji Hipotesis	52
3.5.5.1	Uji T.....	52
3.5.5.2	Uji F.....	53
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	55
3.6.1	Lokasi Penelitian	55
3.6.2	Jadwal Penelitian	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Profil Responden	57
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.1.2	Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3	Responden Berdasarkan Lama berlangganan.....	59
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	60
4.2.1.1	Deskriptif Variabel Kualitas produk (X1).....	60
4.2.1.2	Deskriptif Promosi (X2)	64
4.2.1.3	Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
4.2.2	Uji Kualitas Data	69
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas	69
4.2.2.2	Hasil Uji Realibilitas Data	73
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	75
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	75
4.2.3.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.2.3.3	Hasil Uji Multikolinearitas	78
4.2.4	Uji Pengaruh.....	79
4.2.4.1	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	79
4.2.4.2	Hasil Koefisien Determinasi(R^2)	81

4.2.5	Uji Hipotesis	82
4.2.5.1	Hasil Uji T (Parsial).....	82
4.2.5.2	Hasil Uji F (Simultan)	83
4.3	Pembahasan	84

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	87
5.2	Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

1. PENDUKUNG PENELITIAN

2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	promosi produk	6
Tabel 1.2	jumlah pelanggan	7
Tabel 1.3	keluhan pelanggan	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Skala Likert.....	29
Tabel 3.2	kriteria analisis deskriptif.....	30
Tabel 3.3	Indeks korelasi validitas.....	31
Tabel 3.4	Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan pendidikan	43
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan pendapatan	43
Tabel 4.5	Profil Responden Berdasarkan masa pelanggan	44
Tabel 4.6	Deskriptif X1.1	45
Tabel 4.7	Deskriptif X1.2	45
Tabel 4.8	Deskriptif X1.3	46
Tabel 4.9	Deskriptif X1.4	47
Tabel 4.10	Deskriptif X1.5	47
Tabel 4.11	Deskriptif X1.6	48
Tabel 4.12	Deskriptif X2.1	49
Tabel 4.13	Deskriptif X2.2	50
Tabel 4.14	Deskriptif X2.3	50
Tabel 4.15	Deskriptif Y1	51
Tabel 4.16	Deskriptif Y2	52
Tabel 4.17	Deskriptif Y3.	53
Tabel 4.18	Deskriptif Y4.	53
Tabel 4.19	Deskriptif Y5.	53
Tabel 4.20	Hasil Uji Validitas kualitas produk.....	55
Tabel 4.21	Hasil Uji Validitas promosi	57
Tabel 4.22	Hasil Uji Validitas Kepuasan pelanggan	58
Tabel 4.23	Indeks Koefisien Reliabilitas	59
Tabel 4.24	Hasil Uji Reliabilitas X1	59
Tabel 4.25	Hasil Uji Reliabilitas X2.....	60
Tabel 4.26	Hasil Uji Reliabilitas Y	60
Tabel 4.27	Hasil Uji Kolomogorov Smirnov.....	63
Tabel 4.28	Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.29	Regresi Linear Berganda	66
Tabel 4.30	Hasil Uji R^2	81
Tabel 4.31	Hasil Uji T	67
Tabel 4.32	Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.33	Hasil penelitian.	71