

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TV KABEL PADA PT
MACKIANOS NETWORK**

SKRIPSI



**Oleh:
Trifeni Magdalena
160910116**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TV KABEL PADA PT
MACKIANOS NETWORK**

SKRIPSI

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



**Oleh
Trifeni Magdalena
160910116**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Trifeni Magdalena

NPM : 160910116

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TV KABEL PADA PT MACKIANOS NETWORK

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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 di gugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 13 Februari 2020



Trifeni Magdalena
160910116

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN TV KABEL PADA PT
MACKIANOS NETWORK**

SKRIPSI

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

**Oleh
Trifeni Magdalena
160910116**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 13 Februari 2020



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Pentingnya suatu perusahaan memperhatikan kualitas produk, mengimprovisasi kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi dan membuat promosi yang menarik agar bisa bersaing dalam pasar modern yang bertujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mencari pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan pelanggan TV kabel pada PT Mackianos Network di Batam, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan teknik sampel jenuh dengan jumlah 117 responden serta menggunakan program SPSS versi 25. Dari hasil yang pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa keempat hipotesis memiliki pengaruh positif dalam penelitian ini. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t kualitas produk diketahui 5.481 dengan signifikansi 0,000, hasil uji t kualitas pelayanan diketahui 2.424 dengan signifikansi 0,017, hasil uji t promosi diketahui 1.616 dengan signifikansi 0.109 yang dapat disimpulkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1.98081 dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Sedangkan variabel promosi memiliki t hitung yang lebih kecil dari t tabel promosi dan dengan nilai signifikan yang lebih besar dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan nilai 119.484 dengan signifikansi 0,000. Kualitas produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, promosi tidak berpengaruh signifikan dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Dan kualitas produk, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan promosi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, Promosi, Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Running or not a company is seen from the quality of the products that offered, the quality of services provided and kind of promotions to the customers. It was for build a satisfaction from the customers. This study purpose is to finding a relation of product quality , service quality and promotion against cable TV customer satisfaction at PT Mackianos Network in Batam, using multiple linear regression analysis and saturated sample technique with total 117 sample, also using SPSS Program version 25. From the result, it can be seen that all four hypotheses have a positive effect in this study. This study can be prove by t-test of product quality is known by 5,481 with significance value 0,000, t-test of service quality is known by 2,424 with significance value 0,017, t-test of promotion is known by 1,616 with significance value 0,109. it can be concluded that calculated t value for product quality and service quality variables is bigger than the t table value of 1.98081 and the significance value is smaller than 0.05. While t value of promotion variable have is smaller than t table and significance value is bigger than 0,05. F test result show 119,484 with significance value 0,000. Product quality has a significant effect partially on customer satisfaction, customer quality has a significant effect partially on customer satisfaction, promotion has no significant effect and partially on customer satisfaction. Product quality and service quality simultaneously have a significant effect on customer satisfaction, while promotion does not significantly influence customer satisfaction.

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Promotion, Customer Satisfication*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur 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 kesempurnaan. 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 Dr. Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Tiurniari Purba, S.E., M.M., selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak Heryenzus, S.Kom., M.Si., selaku dosen metodologi penelitian yang telah mengarahkan penulis dengan baik;
6. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
7. Orang tua dan keluarga yang selalu berdoa dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
8. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Mackianos Network yang telah memberi izin penulis untuk melakukan penelitian;
9. Teman-teman se-angkatan penulis yang selalu menyemangati hingga selesai Skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufik-Nya, Amin.

Batam, 13 Februari 2020

Trifeni Magdalena

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah	9
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. Teori	11
2.1.1. Kualitas Produk.....	11
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.1.1.2. Tujuan Kualitas Produk.....	12
2.1.1.3. Indikator-indikator Kualitas Produk	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3. Indikator-indikator Kualitas pelayanan.....	15
2.1.3. Promosi	16
2.1.3.1. Pengertian Promosi	16
2.1.3.2. Manfaat Promosi	18
2.1.3.3. Indikator-Indikator Promosi.....	18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.3. Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.4. Hipotesis.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Desain Penelitian.....	29
3.2.	Operasional Variabel.....	29
3.2.1.	Variabel Independenv	30
3.2.2.	Variabel Dependen.....	30
3.3.	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi	32
3.3.2.	Sampel.....	32
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.1.	Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.2.	Alat Pengumpulan Data	33
3.5.	Metode Analisis Data.....	34
3.5.1.	Analisis Deskriptif	34
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	34
3.5.2.1.	Uji Validitas Data.....	34
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas	35
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	35
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2.	Uji Multikonelinearitas	36
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4.	Uji Pengaruh.....	36
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.5.5.	Uji Hipotesis.....	38
3.5.5.1.	Uji T	38
3.5.5.2.	Uji F	38
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	39
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	39
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Hasil Penelitian	40
4.1.1.	Profil responden	40
4.1.1.1.	Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
4.1.1.3.	Karakteristik Responden Pekerjaan	41
4.1.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
4.1.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	43
4.1.2.	Analisis Deskriptif	43
4.1.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1)	44
4.1.2.2.	Analisis Deskriptif variabel Kualitas Pelayanan(X2)	45
4.1.2.3.	Analisis Deskriptif variabel Promosi (X3)	46
4.1.2.4.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	49
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	49
4.1.3.1.1.	Hasil uji Validitas Variabel Kualitas Produk	49

4.1.3.1.2. Hasil uji Validitas Variabel Kualitas Pelanggan.....	50
4.1.3.1.3. Hasil uji Validitas Variabel Promosi	50
4.1.3.1.4. Hasil uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.	51
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas	52
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas.	53
4.1.4.2. Uji Multikolinearitas	55
4.1.4.3. Uji Heterokedastisitas	56
4.1.4.3.1. Metode korelasi <i>Spearman's rho</i>	56
4.1.4.3.2. Metode grafik (<i>Scatter Plot</i>)	57
4.1.5. Uji Pengaruh.....	58
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	59
4.1.6. Pengujian Hipotesis.....	60
4.1.6.1. Uji t.....	60
4.1.6.2. Uji F	61
4.2. Pembahasan.....	62
4.2.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.2.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2.4. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
BAB V PENUTUP	65
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran 1. Kuesioner	
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	
Lampiran 3. Hasil Uji SPSS 25	
Lampiran 4. Tabel R	
Lampiran 5. Tabel T	
Lampiran 6. Tabel F	
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 8. Surat Permohonan Izin Penelitian Universitas Batam	
Lampiran 9. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian	
Lampiran 10. Foto Pengisian Kuesioner	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (Histogram)	53
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas (<i>P-P Plot</i>)	54
Gambar 4.3. Scatterplot.....	57

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Data keputusan dan pemasangan Perumahan Sakura Garden.....	2
Tabel 1.2. Persentase keluhan pelanggan di Perumahan Sakura Garden	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 3.2. Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan usia.....	41
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pendapatan.....	42
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Lama Berlangganan.....	43
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.7. Jawaban Responden untuk variabel kualitas produk.....	45
Tabel 4.8. Jawaban Responden untuk variabel kualitas pelayanan.....	46
Tabel 4.9. Jawaban Responden untuk variabel promosi	47
Tabel 4.10. Jawaban Responden untuk variabel kepuasan pelanggan	48
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	51
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.16. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	55
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.18. Hasil Uji Heterokedastisitas (<i>Spearman's rho</i>).....	56
Tabel 4.19. Hasil Koefisien Regresi.....	58
Tabel 4.20. Koefisien Determinasi R^2	60
Tabel 4.21. Hasil pengujian hipotesis Uji t.....	60
Tabel 4.22. Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	61

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Analisis Regresi Linear Berganda	37