

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT GLOBAL SAT INDO**

SKRIPSI



**Oleh :
Hendra
170910152**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT GLOBAL SAT INDO**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Hendra
170910152**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Hendra
NPM : 170910152
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

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

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT GLOBAL SAT INDO

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, 28 Januari 2021



Hendra

170910152

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT GLOBAL SAT INDO**

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

**Oleh
Hendra
170910152**

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

Batam, 28 Januari 2021



**Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Persaingan dan perkembangan saat ini menuntut perusahaan untuk memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas. Manajemen berkewajiban untuk melakukan observasi terhadap pelanggannya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada PT Global Sat Indo, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola dan menganalisis data ini adalah SPSS versi 25. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampling jenuh yaitu semua pelanggan yang ada sehingga mendapatkan jumlah sampel sebanyak 178 responden. Metode pengumpulan data yaitu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Uji kualitas data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas dan uji pengaruh menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2), sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F. Berdasarkan hasil uji statistik diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, promosi dan kepuasan pelanggan berdistribusi normal, variabel bebas tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Dari hasil koefisien determinasi sebesar 45%. jadi secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Promosi; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Competition and current developments require companies to fulfill what consumers need and want by providing optimal and quality services. Management is obliged to make observations of its customers to find out what consumers need and want. This study aims to determine how much influence the quality of service, facilities and promotions on customer satisfaction at PT Global Sat Indo, either partially or simultaneously. This study used a descriptive research design with a quantitative approach. The software used to manage and analyze this data is SPSS version 25. Sampling was carried out using saturated sampling, namely all existing customers so that a total sample of 178 respondents was obtained. The data collection method is done by distributing questionnaires. The data quality test in this study used validity and reliability tests, the classical assumption test in this study used the normality test, the multicollinearity test and heteroscedasticity test and the effect test used multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R^2), while the hypothesis test in this study using the t test and F test. Based on the results of statistical tests, it is known that the variables of service quality, facilities, promotions and customer satisfaction are normally distributed, the independent variables do not occur multicollinearity and heteroscedasticity. From the results of the determination coefficient of 45%. So simultaneously service quality variables, facilities and promotions have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality; Facility; Promotion; Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran 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 : Rektor Universitas Putera Batam;

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. Selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Mauli Siagian, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam
3. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan serta bimbingan kepada penulis
5. Ibu Hikmah, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
6. Kedua orang tua yang memberi dukungan serta doa dan nasihat yang diberikan
7. Teman seperjuangan terutama mahasiswa jurusan manajemen yang telah memberikan dukungan dan masukan selama masa penyusunan dan perkuliahan
8. Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan masukan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini
9. Para responden yang berpartisipasi dan dukungannya
10. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

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

Batam, 28 Januari 2021



(Hendra)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR RUMUS	xii
BAB I.....	1
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 Tujuan Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	9
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Fasilitas	15
2.1.3 Promosi	19
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Berpikir	29
2.4 Hipotesis	29
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian	31

3.2.	Operasional Variabel	32
3.2.1.	Definisi Operasional Variabel	32
3.2.2.	Variabel Penelitian	32
3.3.	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel	35
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.	Teknik Analisis Data	37
3.5.1.	Analisis Deskriptif	37
3.5.2.	Uji Kualitas Data	39
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.4.	Uji Pengaruh	43
3.5.5.	Uji Hipotesis	44
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian	46
3.6.1.	Lokasi Penelitian	46
3.6.2.	Jadwal Penelitian	47
BAB IV		48
HASIL DAN PEMBAHASAN		48
4.1.	Hasil Penelitian	48
4.1.1.	Profil Responden	48
4.1.2.	Analisis Deskriptif	53
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data	58
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	64
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh	69
4.1.6.	Uji Hipotesis	72
4.2.	Pembahasan	75
BAB V		78
SIMPULAN DAN SARAN		78
5.1.	Simpulan	78
5.2.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		81
LAMPIRAN		
Lampiran 1 Pendukung Penelitian		
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pelanggan PT Global Sat Indo tahun 2017-2019.....	5
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas menggunakan Histogram.....	64
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas menggunakan P-P Plot	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel Dependen dan Independen	33
Tabel 3.2 Skala Likert	37
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif	38
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Melakukan Pembelian.....	52
Tabel 4.5 Rentang Kategori Skor	53
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X_1) Kualitas Pelayanan ..	54
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X_2) Fasilitas	55
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel (X_3) Promosi	56
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan.	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel (X_1) Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel (X_2) Fasilitas.....	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel (X_3) Promosi.....	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Regresi.....	70
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji-t.....	73
Tabel 4.21 Hasil Uji-F.....	75

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1	Rentang skala.....	38
Rumus 3.2	Korelari Product Moment.....	39
Rumus 3.3	Uji Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	40
Rumus 3.4	Regresi Linier Berganda.....	43
Rumus 3.5	Uji-t.....	44
Rumus 3.6	Uji-F.....	46