

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
PRODUK SIDOMUNCUL PADA PT BINTANG
LIMA DI BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Ervin Setiawan
160910355**

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

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
PRODUK SIDOMUNCUL PADA PT BINTANG
LIMA DI BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Ervin Setiawan
160910355**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Nama : Ervin Setiawan
NPM : 160910355
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN PRODUK SIDOMUNCUL PADA PT BINTANG LIMA DI 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 skripsi. 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. 27 Januari 2021


ME TERAI
TEMPEL
7E81FAHF619854854
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Ervin Setiawan
160910355

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN
PRODUK SIDOMUNCUL PADA PT BINTANG
LIMA DI BATAM**

**Oleh:
Ervin Setiawan
160910355**

SKRIPSI

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

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam, 26 Januari 2021



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

ABSTRAK

Di dalam dunia perdagangan tidak pernah luput dari yang namanya persaingan, persyaratan yang harus dipenuhi perusahaan agar berhasil dalam persaingan yang semakin selektif ini dapat menciptakan dan mempertahankan konsumen. Setiap bisnis pasti bisa melakukan pemasaran untuk memenuhi keinginan konsumen dan kebutuhan, karena semua ini sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika pelanggan mendapatkan layanan dan kebutuhan sesuai yang diharapkan, maka pelanggan memiliki perasaan puas kemudian berkemungkinan akan terus menggunakan produk dan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh promosi dan kualitas produk terhadap kepuasan pembelian pada PT Bintang Lima. Sampel yang diambil dengan teknik sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan menjadi sampel, dan teknik pengumpulan data menggunakan metode survey melalui kuesioner. Ukuran besarnya sampel yang diambil dengan semua anggota populasi adalah sebesar 163 responden. Metode pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 21. Berdasarkan hasil pengujian, dapat diketahui bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pembelian, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pembelian, serta promosi dan kualitas produk secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian.

Kata kunci: Promosi, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pembelian

ABSTRACT

In the world of commerce has never escaped the name competition, the requirements that companies must meet in order to succeed in this increasingly selective competition can create and retain consumers. Every business can certainly do marketing to meet consumer wants and needs, because all of this greatly affects customer satisfaction. If customers get the services and needs as expected, then the customer has a feeling of satisfaction and is likely to continue to use the products and services. This study aims to determine and analyze the effect of promotion and product quality on purchasing satisfaction at PT Bintang Lima. The sample taken with the saturated sampling technique is the sampling technique when all members of the population are used as samples, and the data collection technique uses the survey method through a questionnaire. The size of the sample taken by all members of the population is 163 respondents. The data processing method uses multiple linear regression method with the tools of SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 21. Based on the test results, it can be seen that promotion has a positive and significant effect on purchase satisfaction, product quality has a positive and significant effect on purchase satisfaction, and promotion and product quality simultaneously has a positive and significant effect on purchase satisfaction.

Keywords: *Promotion, and Product Quality to Purchase Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji 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 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 laporan tugas akhir 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 Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humanioran, Universitas Putera Batam
3. Ketua Program Studi Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.;
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua, dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis;
7. Rekan kerja yang telah berbagi ilmu dan memberi saran kepada penulis hingga selesai skripsi ini;
8. Teman-teman se-angkatan penulis yang telah membantu ide dan selalu menyemangati hingga selesai skripsi ini.

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

Batam, 27 Januari 2021



Ervin Setiawan
160910355

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR RUMUS	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
1.6.1. Manfaat Secara Teoritis	9
1.6.2. Manfaat Secara Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Teori Dasar.....	11
2.1.1. Promosi	11
2.1.1.1. Pengertian Promosi	11
2.1.2.2. Tujuan Promosi	12
2.1.2.3. Metode Promosi	12
2.1.1.4. Indikator Promosi.....	13
2.1.2. Kualitas Produk.....	14
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	14
2.1.2.2. Tujuan Kualitas Produk	15
2.1.2.3. Dimensi Kualitas Produk	15
2.1.2.4. Indikator Kualitas Produk	16
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Pikir	26
2.4. Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Metode Penelitian.....	28
3.2 Operasional Variabel.....	29
3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable).....	29
3.2.2. Variabel Terikat	30
3.3. Populasi dan Sampel	31
3.3.1. Populasi	31
3.3.2. Sampel.....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31

3.4.1. Instrumen Penelitian.....	32
3.5. Metode Analisis Data.....	33
3.5.1. Analisis Deskriptif	33
3.5.2. Uji Kualitas Data.....	33
3.5.1.1. Pengujian Validitas Instrumen	34
3.5.2.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen	35
3.6. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.1. Uji Normalitas.....	35
3.6.2. Uji Multikolinearitas	35
3.6.3. Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.6.4. Uji Pengaruh	36
3.6.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.4.2 Analisis Koefisien Determinasi	37
3.6.5. Uji Hipotesis	38
3.6.5.1. Uji T	38
3.6.5.2. Uji F	39
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	40
3.7.2. Jadwal Penelitian.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Hasil Penelitan	41
4.1.1. Profil Responden.....	41
4.1.1.1. Profil Responden berdasarkan Usia	41
4.1.1.2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.1.3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	43
4.1.1.4. Profil Responden berdasarkan Penghasilan	43
4.1.3. Analisis Deskriptif	44
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	48
4.1.5. Hasil Uji Realibilitas Data	52
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	54
4.1.6.1. Hasil Uji Normalitas	54
4.1.6.2 Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	55
4.1.6.3. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
4.1.6.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
4.1.7. Hasil Uji Pengaruh	58
4.1.7.1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.1.7.2. Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.1.8. Uji Hipotesis	60
4.1.8.1 Uji Parsial (Uji T).....	61
4.1.8.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	62
4.2. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
Lampiran 1 Pendukung <u>Penelitian</u>	

Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	26
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	54
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan di PT Bintang Lima pada Maret 2020 – Juli 2020	6
Tabel 3. 1. Skala Likert	32
Tabel 4. 1. Profil Responden berdasarkan Usia	42
Tabel 4. 2. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4. 4. Profil Responden berdasarkan Penghasilan	44
Tabel 4. 5. Rentang Skala.....	44
Tabel 4. 6. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Promosi (X1)	45
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2)	46
Tabel 4. 8. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Y	48
Tabel 4. 9. Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1)	49
Tabel 4. 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	50
Tabel 4. 11. Hasil Uji Validitas Variabel pembelian (Y)	51
Tabel 4. 12 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	52
Tabel 4. 13. Hasil Uji Realibilitas Variabel Promosi (X1).....	52
Tabel 4. 14. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	53
Tabel 4. 15. Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan pembelian (Y).....	53
Tabel 4. 16. Hasil Uji Kolmogorov – Smirnov	56
Tabel 4. 17. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4. 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
Tabel 4. 19. Hasil Koefisien Regresi.....	58
Tabel 4. 20. Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	60
Tabel 4. 21. Hasil Uji t	61
Tabel 4. 22. Hasil Uji F	62

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1. Korelasi Pearson Product Moment	34
Rumus 3. 2. Regresi Linear Berganda	37
Rumus 3. 3. Uji t.....	39
Rumus 3. 4. Uji F.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PENDUKUNG PENELITIAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian

Lampiran II Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran III Profil Responden

Lampiran IV Analisis Deskriptif

Lampiran V Hasil Output Uji Kualitas Data

Lampiran VI Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran VII Hasil Output Uji Pengaruh

Lampiran VIII Hasil Output Uji Hipotesis

Lampiran IX R Tabel

Lampiran X T Tabel

Lampiran XI F Tabel

Lampiran XII Tabulasi Data

Lampiran XIII Tabel Penelitian Terdahulu

LAMPIRAN 2 DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN

Lampiran IX Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran X Surat Balasan Izin Penelitian

Lampiran XI Turnitin