



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. NIPPO TECH
SEJAHTERA GRESIK**

**SYAHIDUN ROIN UMMAH
191500131**

**Dosen Pembimbing
Drs. Suharyanto, M.M**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. NIPPO TECH SEJAHTERA GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**SYAHIDUN ROIN UMMAH
191500131**

**PRODI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik


Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Syahidun Roin Ummah
- b. NIM : 191500131
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 6 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Drs. Suharyanto, M.M

NPT: 0101408/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik

Identitas Mahasiswa

- Nama : Syahidun Roin Ummah
- NIM : 191500131
- Program studi : Manajemen
- Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- Alamat email : sidun142@gmail.com

Surabaya, 21 Agustus 2023

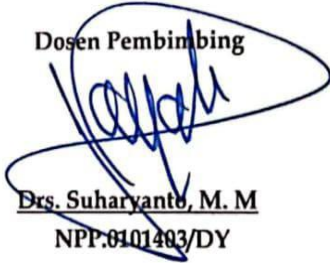
Mengetahui,
Ketua Program Studi



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP.1109598/DY



Dosen Pembimbing



Drs. Suharyanto, M. M
NPP.0101403/DY

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP.0709494/DY

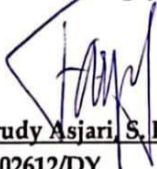


BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diterima dan disetujui oleh dosen penguji ujian skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

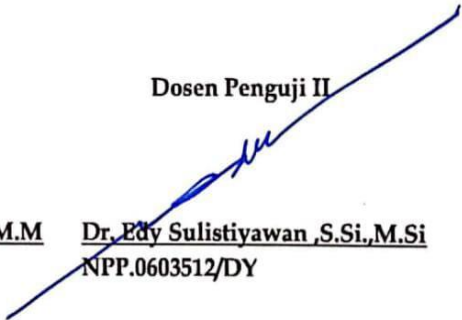
Pada Hari : Senin
Tanggal : 21 Agustus
Tahun : 2023

Dosen Penguji I



Dr. Facrudy Asjari, S. Psi., M.M
NPP. 1202612/DY

Dosen Penguji II



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si
NPP.0603512/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Syahidun Roin Ummah

Nim : 191500131

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik". Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun 2023/2024.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak susuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 21 Agustus 2023

Mahasiswa,



Syahidun Roin Ummah

NIM : 191500131

MOTTO

“Anda mungkin bisa menunda, akan tetapi waktu tidak bisa menunggu”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: "Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hartono. M. Si, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Suharyanto, M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dan Staff Fakultas Ekonomi Bisnis yang tidak penulis sebutkan satu persatu, atas ilmu yang telah diberikan.
6. Orang tua dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moral dan moril.
7. Rekan-rekan yang telah berpartisipasi untuk membantu menyelesaikan penelitian ini dengan hasil yang terbaik.

8. Semua pihak yang telah mendukung untuk menyelesaikan proposal penelitian ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 30 Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian studi ini bertujuan guna menguji, membuktikan, serta mengetahui adanya pengaruh dari kualitas produk, promosi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdapat pada PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yakni pelanggan pada PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik dengan sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, dimana data yang diperoleh dari instrumen kuisioner yang disebar kepada pelanggan PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Promosi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan pada PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik dipengaruhi secara simultan terhadap kualitas produk, promosi, kualitas layanan secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda.

ABSTRACT

This research study aims to test, prove, and determine the influence of product quality, promotion, service quality on customer satisfaction at PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. The population used in this study, namely customers at PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik with a sample of 120 respondents. Sampling technique using non-probability sampling technique, in which data obtained from questionnaire instruments distributed to customers of PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. The analytical method used is multiple linear regression. Based on research results where the product quality variable (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Promotion (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Service quality (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Customer satisfaction at PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik is simultaneously influenced by product quality, promotion, service quality positively and significantly.

Keywords : Product quality, Promotion, Service quality, Customer satisfaction, Multiple linear regression.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	10

2.2.1 Pemasaran.....	10
2.2.2 Konsep Pemasaran	11
2.3 Kualitas Produk.....	11
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	11
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	12
2.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	13
2.4 Promosi	13
2.4.1 Pengertian Promosi	13
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	14
2.4.3 Indikator Promosi.....	15
2.5 Kualitas Layanan.....	15
2.5.1 Pengertian Kualitas Layanan	15
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	16
2.5.3 Indikator Kualitas Layanan.....	17
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	18
2.6.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	19
2.6.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6.7 Hipotesis	21
2.6.6 Kerangka Konseptual.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25

3.2.1	Populasi.....	25
3.2.2	Sampel.....	25
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.1	Jenis Data	26
3.3.2	Sumber Data	26
3.4	Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data.....	27
3.4.2	Alat Pengumpulan Data	28
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.5.1	Lokasi Penelitian.....	29
3.5.2	Waktu Penelitian.....	29
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6.1	Variabel Penelitian.....	29
3.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6.2.1	Kualitas Produk.....	30
3.6.2.2	Promosi.....	31
3.6.2.3	Kualitas Layanan.....	32
3.6.2.4	Kepuasan Pelanggan	32
3.7	Teknik Analisis Data	33
3.7.1	Pengujian Instrumen	33
3.7.1.1	Uji Validitas.....	33
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	34

3.7.2 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.2.1 Uji Normalitas	34
3.7.2.2 Uji Multikolonieritas.....	35
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.7.2.4 Uji Autokorelasi.....	36
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.9 Uji Hipotesis.....	37
3.9.1 Uji t (Parsial).....	37
3.9.2 Uji F (Simultan)	37
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum PT Nippo Tech Sejahtera Gresik....	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	39
4.1.3 Struktur Organisasi	39
4.2 Gambaran Umum Responden.....	42
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.2.2 Berdasarkan Usia	42
4.2.3 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.4 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.....	43
4.3 Analisis Data	46
4.3.1 Analisis Data Penelitian.....	46
4.3.1.1 Uji Validitas.....	47

4.3.1.2 Uji Reliabilitas	49
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	50
4.3.2.1 Uji Normalitas	50
4.3.3.2 Uji Multikolinearitas	51
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	52
4.3.2.4 Uji Autokorelasi.....	53
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.4 Koefisien Determinasi (R ²).....	55
4.3.5 Uji Hipotesis	56
4.3.5.1 Uji t (Parsial)	56
4.3.5.2 Uji F (Simultan).....	57
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.	59
4.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	60
4.4.4 Pengaruh Kualitas Produk, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan furniture PT Nippo Tech Sejahtera Gresik ...	4
Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert	28
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden	43
Tabel 4. 5 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1	43
Tabel 4. 6 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X2	44
Tabel 4. 7 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X3	45
Tabel 4. 8 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonieritas	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
Tabel 4. 14 Hasil Uji T	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji F	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual	22
Gambar 2. 2 Rancangan penelitian.....	24
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
Gambar 4. 4 <i>Scatter plot</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Berita Acara Bimbingan Skripsi	69
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	70
Lampiran 3 Surat Izin Balasan	71
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	72
Lampiran 5 Kuisisioner Penelitian	73
Lampiran 6 tabulasi data jawaban responden.....	81
Lampiran 7 output SPSS	97