

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LOTTEMART DI
JAKARTA**

RATNA RAMADHANI

8135161713



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY AND
PROMOTION TOWARDS LOTTEMART CUSTOMER SATISFACTION IN
JAKARTA***

RATNA RAMADHANI

8135161713



*Memcerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

***Thesis is Organized As One of The Requirements for Obtaining Bachelor of
Education at Faculty of Economics State University of Jakarta***

BUSINESS STUDIES EDUCATION PROGRAM

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2020

ABSTRAK

RATNA RAMADHANI, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lottemart di Jakarta. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan hypermarket pada pelanggan di Jakarta. Penelitian ini dilakukan di lottemart di Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2020. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional, populasi yang digunakan adalah pelanggan Lottemart di Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive Sampling* sebanyak 130 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $\hat{Y} = 13,424 + 0,442 X_1$ untuk variabel kualitas produk, $\hat{Y} = 14,838 + 0,514 X_2$ untuk variabel kualitas produk, dan $\hat{Y} = 13,383 + 0,564 X_3$ untuk variabel promosi. Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi (α) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y bernilai sebesar 0,064, X_1 bernilai sebesar 0,093, X_2 bernilai sebesar 0,054 dan X_3 sebesar 0,085 karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut $>0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas X_1 dan Y atas X_2 menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu $0,000 < 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa memiliki pengaruh yang linier. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas X_1 thitung = 4,505 dan ttabel = 1,657 dan Y atas X_2 thitung = 4,161 dan ttabel = 1,657 dan Y atas X_3 thitung = 2,655 dan ttabel = 1,657. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,443 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,422 dan nilai koefisien korelasi variabel promosi (X_3) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,442. Jadi, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi Y atas X_1 diperoleh sebesar 0,196 yang menunjukkan bahwa 19,6% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya 80,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Dan koefisien determinasi Y atas X_2 diperoleh sebesar 0,178 yang menunjukkan bahwa 17,8% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. sementara itu, sisanya 82,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Serta koefisien determinasi Y atas X_3 diperoleh sebesar 0,196 yang menunjukkan bahwa 19,6% variabel kepuasan pelanggan ditentukan oleh promosi. sementara itu, sisanya 80,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi

ABSTRACT

RATNA RAMADHANI, The Effect of Service Quality, Product Quality and Promotion on Lottemart Customer Satisfaction in Jakarta. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product quality and promotion on customer satisfaction for hypermarkets in customers in Jakarta. This research was conducted at Lottemart in Jakarta, for 6 months from January to June 2020. The research method used by researchers was a survey method with a correlational approach, the population used was Lottemart customers in Jakarta. The sampling technique used was Purposive Sampling as many as 130 people. The resulting regression equation is $\hat{Y} = 13.424 + 0.442 X1$ for product quality variables, $\hat{Y} = 14.838 + 0.514 X2$ for product quality variables, and $\hat{Y} = 13.383 + 0.564 X3$ for promotion variables. Test requirements analysis is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level (α) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y value of 0.064, X1 of 0.093, X2 of 0.054 and X3 of 0.085 because of the third significance level these variables > 0.05, it can be concluded that the data are normally distributed and can be used in further analysis. Linearity regression test of Y for X1 and Y for X2 produces a significance value in Linearity, which is 0,000 < 0.05, so it can be concluded that it has a linear effect. Next, a t test was carried out and yielded Y over X1 thitung = 4,505 and ttable = 1,657 and Y over X2 thitung = 4,161 and ttable = 1,657 and Y over X3 thitung = 2,655 and ttable = 1,657. Correlation coefficient between service quality (X1) to customer satisfaction (Y) is 0.443 and correlation coefficient between product quality (X2) to customer satisfaction (Y) is 0.422 and promotion variable correlation coefficient (X3) to customer satisfaction is .442. So, there is a positive and significant effect between service quality on customer satisfaction, positive and significant influence between product quality on customer satisfaction and a positive and significant effect between promotion on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant influence between service quality, product quality and promotion of customer satisfaction. The coefficient of determination of Y over X1 was obtained at 0.196 which showed that 19.6% of the customer satisfaction variable was determined by the quality of service. Meanwhile, the remaining 80.4% is influenced by other factors. And the coefficient of determination of Y over X2 obtained by 0.178 which shows that 17.8% of the customer satisfaction variable is determined by the quality of service. Meanwhile, the remaining 82.2% is influenced by other factors. And the coefficient of determination of Y over X3 obtained by 0.196 which shows that 19.6% of customer satisfaction variables are determined by promotion. Meanwhile, the remaining 80.4% is influenced by other factors.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality, Product Quality, Promotion



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ratna Ramadhani
NIM : 8135161713
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Pendidikan Bisnis
Alamat email : ratnaramadhani1998@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan
Lottemart di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 31 Agustus 2020

Penulis

(Ratna Ramadhani)
nama dan tanda tangan


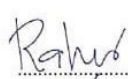



Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE, M. Pd
NIP 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Corry Yohana, MM NIP. 195909181985032011 (Ketua)		6 Agustus 2020
2	Rahmi, S.E, M.S.M NIP. 198305012018032001 (Sekretaris)		6 Agustus 2020
3	Ryna Parlyna, MBA NIP. 197701112008122003 (Penguji Ahli)		13 Juli 2020
4	Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si NIP. 196610302000121001 (Pembimbing 1)		23 Juli 2020
5	Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E, M.M NIDN. 8854660018 (Pembimbing 2)		5 Agustus 2020

Nama : Ratna Ramadhani
No. Registrasi : 8135161713
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tanggal Lulus : 27 Juli 2020

PERNYATAAN ORISINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Ratna Ramadhani
NIM. 8135161713

KATA PENGANTAR

Puji syukur Peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Lottemart di Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, saran dan motivasi dalam membimbing penulisan skripsi ini sekaligus selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama perkuliahan.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing II yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, arahan, saran dan dukungan dalam membimbing penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
4. Dr. Ari Saptono, SE, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Orang tua dan juga adik saya yang selalu memberikan dukungan, doa dan motivasi kepada penulis dari awal hingga akhir.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2016 yang telah membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa, dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan Peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juni 2020

Ratna Ramadhani