

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KANTOR KAS LPD DESA ADAT TAJUN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



Oleh:

Luh Sutami Kariadi

NIM 1917041158

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

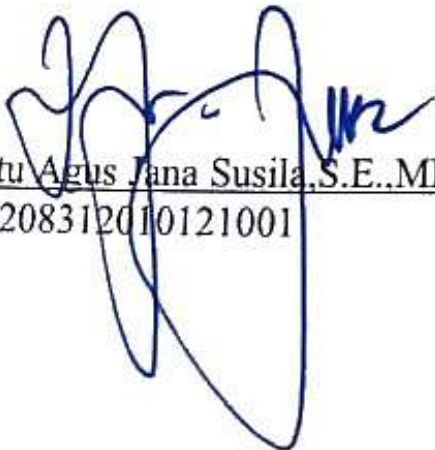
2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

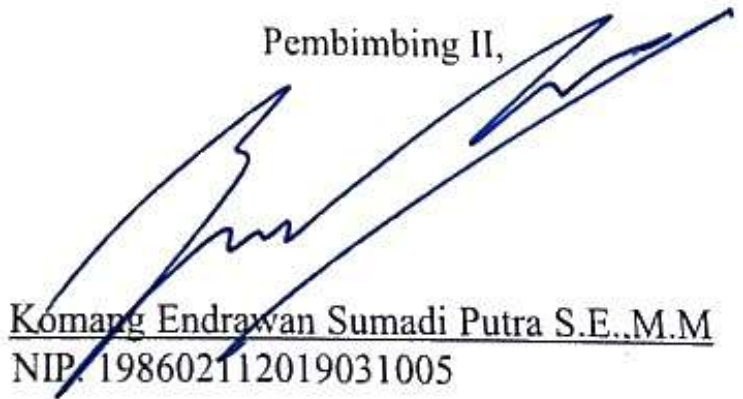
Menyetujui

Pembimbing I,



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001


Pembimbing II,



Komang Endrawan Sumadi Putra S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

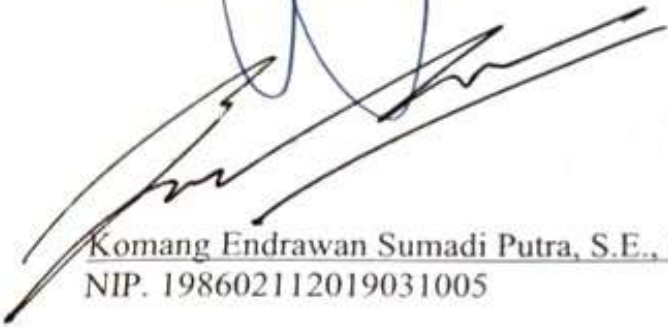
Skripsi oleh Luh Sutami Kariadi
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji




Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



Rahutama Atidira, S.T., M.M
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen


Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci., M.Si
NIP. 19681029193032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Luh Sutami Kariadi
NIM. 1917041158

MOTTO

SETIAP KESULITAN SELALU ADA KEMUDAHAN
SETIAP MASALAH PASTI ADA SOLUSI



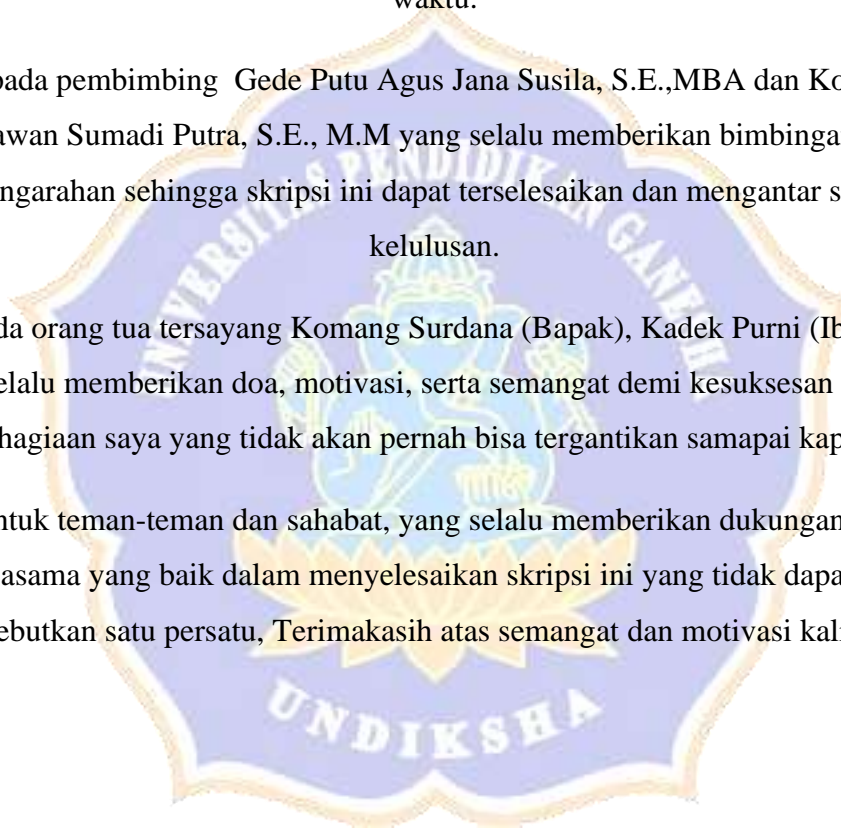
KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,MBA dan Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada orang tua tersayang Komang Surdana (Bapak), Kadek Purni (Ibu) yang selalu memberikan doa, motivasi, serta semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan samapai kapanpun.

Untuk teman-teman dan sahabat, yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Hetyanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing I dan selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Kepada Bapak Rahutama Atidira, S.T., M.M, selaku penguji sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan pengarahan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Kedua orang tua (Komang Suardana dan Kadek Purni), dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat dan para teman responi, resta, meina, kariani, melly, Kristina dan juga teman – teman Manajemen angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 17 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	I
ABSTRAK	Iii
DAFTAR ISI.....	Iv
DAFTAR TABEL.....	Vii
DAFTAR GAMBAR.....	Viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	Ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	14
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Promosi.....	17
2.2.1 Pengertian Promosi.....	17
2.2.2 Dimensi Promosi.....	18
2.2.3 Indikator Promosi.....	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	22

2.5 Hubungan Antar Variabel.....	27
2.5.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6 Kerangka Berfikir.....	28
2.7 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Rancangan Penelitian.....	32
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel.....	33
3.5 Definisi dan Operasional.....	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	43
3.8.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	44
3.8.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	44
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	47

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.5 Pengujian Hipotesis.....	55
4.5.1 Hubungan Promosi (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
4.5.2 Hubungan Promosi (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
4.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57
4.6.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.....	57
4.6.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.....	59
4.6.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.....	60
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	61
4.8 Implikasi Penelitian.....	61
4.8.1 Implikasi Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.8.2 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
 BAB V PENUTUP.....	 64
5.1 Rangkuman.....	64
5.2 Simpulan.....	65
5.3 Saran.....	67
DAFTAR RUJUKAN.....	69
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Data Pendapatan Penjualan Pada Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun.....	5
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	7
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Promosi.....	9
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	10
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	46
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	47
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolonieritas.....	50
Tabel 4.4	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Penelitian Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa <i>Adat</i> Tajun.....	30
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-P Plot</i>	48
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> ..	51
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Kas LPD Desa <i>Adat</i> Tajun.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Data Penjualan pada Kantor Kas LPD Desa Adat Tajun periode Juli s/d Oktober 2022.....	72
Lampiran 02	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.....	73
Lampiran 03	Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 04	Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Promosi (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	83
Lampiran 05	Tabulasi Data Populasi Penelitian.....	85

