

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA DIVA  
*CASH & CREDIT* DI SINGARAJA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Putu Tyas Pradnya Maharani  
NIM 2017041047**

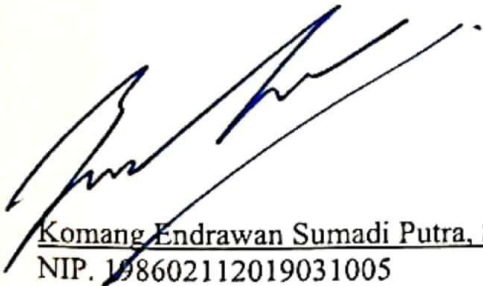
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2024**

## SKRIPSI

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

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



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

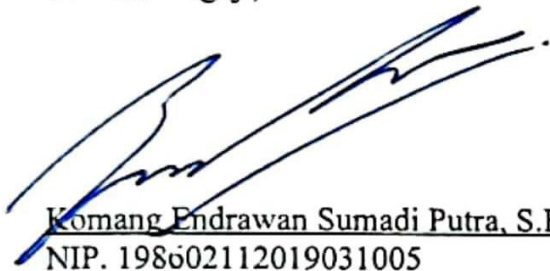
Pembimbing II,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

Skripsi oleh Putu Tyas Pradnya Maharani  
ini telah dipertahankan di depan dewan  
penguji pada tanggal 03 Mei 2024

Dewan Penguji,



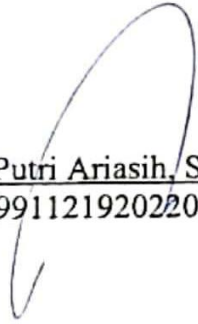
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. Ni Luh Wawan Savang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

(Anggota)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 03 Mei 2024

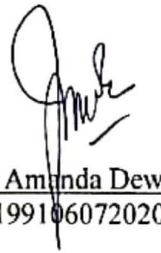
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Diva Cash & Credit* di Singaraja” 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 03 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Putu Tyas Pradnya Maharani

## MOTTO

KITA PERLU MEMILIH HAL YANG TEPAT UNTUK MENDAPATKAN  
HASILNYA



## PRAKATA

Puja dan puji syukur dipanjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Diva Cash & Credit di Singaraja”**. Dalam menyelesaikan skripsi ini, ditemukan berbagai kendala dalam proses penyusunan, akan tetapi berkat bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak yang bersangkutan dapat diatasi.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada.

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Pembimbing Akademik, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku pembimbing I yang senantiasa membimbing penulis, memberikan motivasi serta arahan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang senantiasa membimbing penulis, memberikan motivasi serta arahan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan ilmu dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan staf yang telah bersedia memberikan dalam memberikan informasi selama perkuliahan.
9. Kepada kedua orang tua Made Widiada dan Nyoman Wahni Darawati serta saudara-saudaraku dan keluarga besar yang tiada hentinya selalu



memberikan kasih sayang, semangat, dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2020 yang turut membantu memberikan informasi dan arahan yang benar selama proses pembuatan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Disadari sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua.



Singaraja, 11 Februari 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>PRAKATA</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
2.1 Oliver <i>Theory</i> .....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.3 Promosi.....	13
2.3.1 Definisi Promosi .....	13
2.3.2 Indikator Promosi.....	14
2.4 Kualitas Produk .....	14
2.4.1 Definisi Kualitas Produk.....	14
2.4.2 Indikator Kualitas Produk .....	15
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.6.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20

2.6.2 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.6.3 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.7 Kerangka Berfikir .....	22
2.8 Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	25
3.2 Rancangan Penelitian .....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
3.4.1 Populasi Penelitian .....	26
3.4.2 Sampel Penelitian .....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat .....	29
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas .....	32
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	34
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	38
3.7 Hipotesis Statistik .....	38
3.7.1 Uji F (Simultan) .....	38
3.7.2 Uji t (Parsial) .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data .....	40
4.2 Pengujian Asumsi .....	44
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	44
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	49
4.3 Pengujian Hipotesis .....	50
4.3.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50

4.3.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.3.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.4.1 Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.4.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	54
4.4.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	57
4.5 Implikasi.....	59
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
5.1 Rangkuman.....	61
5.2 Simpulan.....	62
5.3 Saran.....	62
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Pelanggan Diva Cash & Credit Singaraja dan PT. Columbus .....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat .....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat .....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat .....	31
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas .....	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas .....	33
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas .....	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden di Diva <i>Cash &amp; Credit</i> Singaraja Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden di Diva <i>Cash &amp; Credit</i> Singaraja Berdasarkan Tingkat Pendidikan Akhir .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden di Diva <i>Cash &amp; Credit</i> Singaraja Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden di Diva <i>Cash &amp; Credit</i> Singaraja Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4.5 Karakteristik Responden di Diva <i>Cash &amp; Credit</i> Singaraja Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolenieritas .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Data Penjualan Diva Cash & Credit Singaraja .....	4
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
Gambar 4. 1 Grafik <i>P-Plot</i> .....	45
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 02. Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	66
Lampiran 03. Hasil Data Pernyataan Responden Sampel Besar .....	69
Lampiran 04. Hasil Data <i>Output</i> SPSS .....	80
Lampiran 05. Dokumentasi.....	86

