

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KOPI  
BANYUATIS DI KECAMATAN BANJAR**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
GEDE JANAKA NARAYANA  
NIM 1717041106**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021**

# SKRIPSI

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

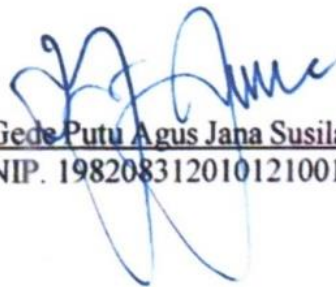
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



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

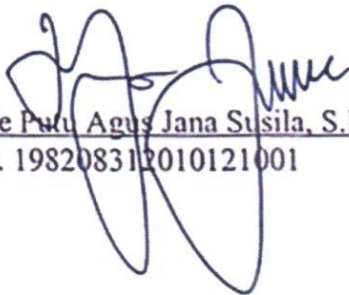
Skripsi oleh Gede Janaka Nrayana  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 11 Juni 2021

Dewan Penguji



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



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

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi


Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 11 Juni 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



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

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Banyuatis di Kecamatan Banjar” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau 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, 11 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



Gede Janaka Narayana  
Nim 1717041106

## 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 Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Banyuwatis di Kecamatan Banjar”**. 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:

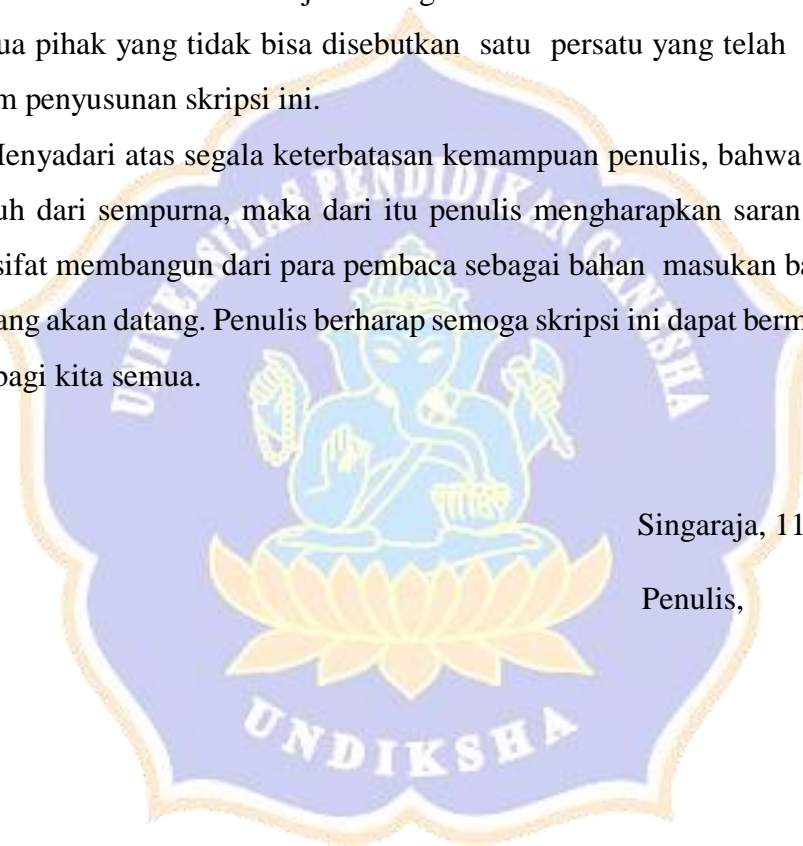
1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, SE., M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Pemilik dan Karyawan Kopi Banyuatis yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
11. Kedua orang tua (Gede Sarjana dan Putu Mudayani) dan Saudara (Luh Citra Dewantini dan Kadek Edy Sastradi) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 11 Juni 2021

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 Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Promosi.....	13
2.1.2.1 Pengertian Promosi.....	13
2.1.2.2 Dimensi Promosi.....	14
2.1.2.3 Indikator Promosi.....	15
2.1.3 Kualitas Produk.....	16
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	16
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.1.3.3 Indikator Kualitas Produk.....	18
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24



2.3.1 Hubungan Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.2 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.3.3 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4 Kerangka Berpikir .....	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1 Tempat Penelitian .....	28
3.1.2 Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian .....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.4 Sampel Penelitian .....	29
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data .....	32
3.7.1 Uji Instrumen .....	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.8 Hipotesis Statistik.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	40
4.1 Deskripsi Data .....	40
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	41
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	42
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.4 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	48
4.5 Pengujian Hipotesis .....	49
4.5.1 Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49

4.5.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelnggan.....	49
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.6.1 Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.6.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	55
4.6.4 Keterbatasan Penelitian.....	58
4.7 Implikasi Penelitian.....	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Rangkuman.....	60
5.2 Simpulan.....	61
5.3 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN.....	66



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Kopi Banyuatis dan Warkop Tahun 2020 .....	2
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Promosi.....	5
Tabel 1.4 Observasi Awal Variabel Kualitas Produk .....	7
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden .....	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	44
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser</i> .....	46
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-plot</i> .....	43
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	45
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi Banyuwatis .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Data Penjualan Kopi Banyuwatis dan Warkop .....	67
Lampiran 02 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan .....	68
Lampiran 03 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 04 Tabulasi Data Sampel Kecil .....	78
Lampiran 05 Hasil Data Pernyataan Responden.....	80
Lampiran 06 Hasil Interval Pernyataan Responden.....	88
Lampiran 07 Hasil Output Perhitungan Menggunakan SPSS 20.....	97

