

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. FIF GROUP CABANG SINGARAJA**

SKRIPSI



SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT-SYARAT UNTUK
UJIAN SKRIPSI

Menyetujui

Pembimbing I,

Am koopodi



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.

NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



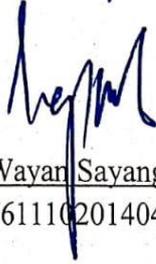
Rahutama Atidira, S.T., M.M.

NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Gede Redama ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 Juli 2021

Dewan Penguji

Ni Luh Wayan



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 30 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF GROUP Cabang Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 Juli 2021
Yang membuat pernyataan,



Gede Redama

NIM. 1617041129

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF GROUP Cabang Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

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. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen atas motivasi yang telah diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku koordinator prodi Pendidikan Ekonomi, atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
5. Drs. Wayan Cipta, M.M, selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Rahutama Atidira, S.T., M.M, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M, selaku penelaah yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua orang tua Made Cita dan Nyoman Sukerti serta adik tersayang Kadek Ayu Dani Suprianti yang senantiasa memberikan doa, dukungan material, serta motivasi kepada penuli selama menyusun skripsi ini.
11. Kekasih terbaik saya Ni Gst. Ayu Kt. Rada Krisdianti, S.Pd, yang senantiasa memberikan doa, semangat dan dukungannya selama penyusunan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Singaraja,

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	9
2.1. Promosi	9
2.1.1 Tujuan Promosi	11
2.1.2 Pengertian Bauran Promosi	11
2.1.3 Dimensi dan Indikator Promosi	12
2.2 Kualitas Pelayanan	13
2.2.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
2.5 Kerangka Pemikiran	22
2.6 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Rancangan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	28
3.5 Instrumen Penelitian	29
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	31
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	31
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.6.3 Pengujian Hipotesis	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	36
4.1.2 Hasil Analisis Regresi Berganda	38
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	42
4.2.1 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF GROUP Cabang Singaraja	42
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF GROUP Cabang Singaraja	43
4.2.3 Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. FIF GROUP Cabang Singaraja	45
4.3 Implikasi Penelitian	45
BAB V PENUTUP	47
5.1 Rangkuman	47
5.2 Simpulan	48
5.3 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Produk UFI PT. FIF Cabang Singaraja Tahun 2019	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Butir	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	31
Tabel 4.1 Hasil <i>Output</i> Uji Normalitas	36
Tabel 4.2 Hasil Output Uji Multikolinieritas	37
Tabel 4.3 Hasil Output Uji Parsial (Uji t)	40
Tabel 4.4 Hasil Output Uji Simultan (Uji F)	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	25
Gambar 4.1 Hasil Output Uji Heteroskedastisitas	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 02. Data Ordinal Uji Validitas dan Reliabilitas	56
Lampiran 03. Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas	59
Lampiran 04. Data Ordinal Penelitian	64
Lampiran 05. Hasil Output Uji Asumsi Klasik	71
Lampiran 06. Hasil Output Analisis Regresi Linier Berganda	74
Lampiran 07. Dokumentasi	75

