

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU  
TELKOMSEL DI CV. YUDRA GROUP**

**SKRIPSI**

Oleh :

**NERICE ANESYA DAMANIK  
NIM . 187.111.466**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2023**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KARTU  
TELKOMSEL DI CV. YUDRA GROUP**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**NERICE ANESYA DAMANIK  
NIM. 187111466**

Disetujui Oleh

Dosen pembimbing I,



(Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si)

Medan, 10 Agustus 2023  
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi



UNIVERSITAS  
**MIKROSKIL**  
(Suci Pertiwi, S.E., M.Si.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel di CV. Yudra Group” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak agai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan selaku dosen wali yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, saran, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E, M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, saran, bimbingan dan arahnya serta motivasi yang sangat berharga baik itu didalam menempuh studi maupun selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D selaku rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
5. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan
6. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
7. Orangtua penulis, Bapak Hotdelinson Damanik dan Mama Rosmerlina saragih yang telah membesarkan dan mendidik penulis, bekerja dengan keras dalam memenuhi kebutuhan hidup penulis dan keluarga, selalu memberikan kasih

sayang, doa dan semangat serta menjadi tempat ternyaman untuk berbagi cerita dan keluh kesah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Saudara kandung penulis, Kakak Yenchilia Tresna Damanik, Kakak Fas Dwi Gelsani Damanik, dan adik penulis Nesi Aprilla Damanik, Cindy Claudia Damanik, Kevin Moreno Damanik yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga.
9. Sahabat penulis, Victoria Gultom, Kak Lilis Sitohang, Kak Pinta Juliani yang selalu ada dalam suka dan duka, dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Orangtua dari sahabat penulis Victoria Gultom yang selalu bersedia memberikan tempat dan motivasi dalam proses penyusunan skripsi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Skripsi yang dikerjakan masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan agar Skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya bidang manajemen serta dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 10 Agustus 2023  
Penulis

(Nerice Anesya Damanik)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program studi S-1 Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 187111466  
Nama : Nerice Anesya Damanik

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel di CV. Yudra Group

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, ini saya menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapaun sebelumnya. Bila dikemudian hari terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasan saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya dimasa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun

Medan, 10 Agustus 2023  
Saya yang membuat pernyataan,



(Nerice Anesya Damanik)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan di CV. Yudra Group. Penelitian ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel *non probability* sampling pendekatan *Accidental Sampling* dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, metode analisis data metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Pengujian secara *parsial* (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sedangkan Variabel Harga dan Promosi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Telkomsel di CV. Yudra Group. Selanjutnya secara *simultan* (Uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (Kualitas Produk, Harga dan Promosi) berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Pelanggan. *Adjusted R<sup>2</sup>* menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Harga, dan Promosi dapat menjelaskan Kepuasan Pelanggan pada Kartu Telkomsel sebesar 9,1% sedangkan sisanya sebesar 90,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci :** *Kualitas Produk, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Originalitas Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN</b>	
<b>HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.1.1 Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.1.2 Bauran Pemasaran.....	13
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.2.2 Pentingnya Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.2.4 Faktor faktor Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.2.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.3 Kualitas Produk.....	19
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	19
2.1.3.2 Tingkatan Produk.....	19
2.1.3.3 Pengertian Kualitas Produk.....	20

2.1.3.4	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	21
2.1.3.5	Indikator Kualitas Produk .....	22
2.1.4	Harga .....	22
2.1.4.1	Pengertian Harga .....	22
2.1.4.2	Tujuan Penetapan Harga .....	23
2.1.4.3	Peranan Harga .....	24
2.1.4.4	Strategi Penetapan Harga .....	24
2.1.4.5	Indikator Harga .....	25
2.1.5	Promosi .....	26
2.1.5.1	Pengertian Promosi .....	26
2.1.5.2	Bauran Promosi .....	27
2.1.5.3	Tujuan Bauran Promosi .....	28
2.1.5.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bauran Promosi .....	28
2.1.5.5	Indikator-Indikator Promosi .....	30
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	31
2.3	Kerangka Konseptual .....	34
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	36
2.4.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
2.4.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
2.4.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	37
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	39
3.2	Objek Penelitian .....	39
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	39
3.3.1	Data Primer (Penelitian Lapangan) .....	39
3.3.1.1	Kuesioner .....	39
3.3.1.2	Wawancara .....	40
3.3.2	Data Sekunder .....	41
3.4	Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1	Populasi .....	41
3.4.2	Sampel .....	41



3.5	Variabel Penelitian Dan Defenisi Operasional Variabel.....	42
3.6	Metode Analisis Data.....	44
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	44
3.6.2	Penguji Kualitas Data.....	44
3.6.2.1	Uji Validitas.....	45
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	45
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik .....	45
3.6.3.1	Uji Multikolinieritas .....	45
3.6.3.2	Uji Normalitas .....	45
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	46
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.6.5	Uji Hipotesis.....	48
3.6.5.1	Penguji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	48
3.6.5.2	Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	49
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	49
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	51
4.1.1.1	Visi Misi Perusahaan.....	52
4.1.2	Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner .....	52
4.1.3	Gambaran Umum Responden.....	53
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif.....	55
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	58
4.1.5.1	Hasil Uji Kualitas Data .....	58
4.1.5.2	Uji Reliabilitas .....	61
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
4.1.6.1	Uji Multikolonieritas .....	62
4.1.6.2	Uji Normalitas .....	63
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.1.7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis .....	67
4.1.8.1	Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	67

4.1.8.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	68
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.2.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel.....	71
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel .....	71
4.2.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.2.4 Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penggunaan Operator Seluler di Indonesia .....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	36
Gambar 4. 1 Logo Perusahaan .....	52
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram .....	63
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas dengan Probability Plot.....	64
Gambar 4. 7 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	65



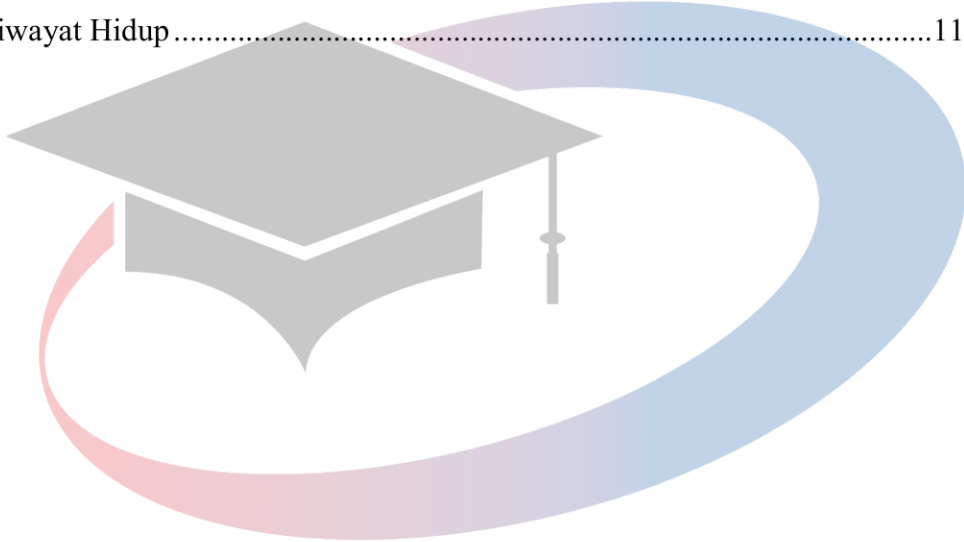
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Kartu Paket Seluler CV. Yudra Group .....	3
Tabel 1. 2 Daftar Harga Produk Telkomsel dan XL .....	6
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	43
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	53
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	55
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga .....	56
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Promosi .....	57
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2) .....	59
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X3) .....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reability Statistic .....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test .....	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser .....	66
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	66
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F) .....	68
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	85
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	100
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	103
Lampiran 8 Tabel Distribusi.....	104
Daftar Riwayat Hidup.....	113



# UNIVERSITAS MIKROSKIL