

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK  
IPHONE DI RENAN *STORE* CABANG BOGOR**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**



**ANITA PURNAMA SARI**

**NPM S10219051**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

**2023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

---

---

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA : Anita Purnama Sari**

**NPM : S10219051**

**JUDUL : PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PRODUK IPHONE DI RENAN *STORE*  
CABANG BOGOR**

Disetujui :

**Dosen Pembimbing**

**Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom**

**Dosen Penguji I**

**Dosen Penguji II**

**Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M**

**Vera Clara S., S.Sos, M.M**

Mengetahui :

**Ketua Prodi**

**DEKAN**

**Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M**

**Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kita panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat serta karunia-nya peneliti berhasil menyelesaikan skripsi, guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen. Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE.,MM. Selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr.Yuli Anwar, SE.,M.Ak Selaku Wakil Rektor I Universitas Binaniaga Indonesia.
3. Bapak Dedy Mulyadi,S.Si.,M.Kom Selaku Wakil Rektor II Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Ibu Yustiana Wardhani,S.Hut.,MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
5. Bapak Dedy Mulyadi,S.Si.,M.Kom Selaku Pembimbing , yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang telah mecurahkan ilmu, waktu, pemikiran, serta tiada henti memberikan nasihat dan semangat kepada peneliti.
6. Para dosen di Universitas Binaniaga Indonesia yang telah membimbing selama dalam studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
7. Seluruh staff sekretariat Universitas Binaniaga Indonesia atas bantuan dan pelayanan selama dalam studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
8. Keluarga peneliti tercinta
9. Seluruh rekan-rekan Mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia khususnya kelas B2 tahun 2019 dan teman dekat saya Npm S10219095 yang telah

mendukung baik moril dan materil dalam proses pembelajaran maupun penyusunan penelitian ini.

Semoga skripsi ini bisa bermanfaat khususnya bagi peneliti, maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, 19 Desember 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	12
C. Batasan Masalah .....	13
D. Rumusan Masalah.....	14
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Manfaat Penelitian .....	15
G. Sistematika Penulisan .....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
A. Perilaku Konsumen.....	17
B. Promosi .....	23
C. Kualitas Produk.....	28
D. Kualitas Pelayanan.....	31
E. Penelitian Terdahulu .....	33
F. Kerangka Pemikiran.....	43
G. Hipotesis Penelitian .....	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Variabel dan Pengukuran.....	48

C.	Populasi dan Sampel .....	51
D.	Metode Pengumpulan Data.....	53
E.	Instrumen Penelitian .....	54
F.	Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		68
A.	Sejarah Perusahaan .....	68
B.	Profil Responden.....	69
C.	Uji Instrument .....	75
D.	Analisis Deskriptif Statistik .....	83
E.	Analisis Data.....	106
F.	Pembahasan.....	118
BAB V KESIMPULAN.....		124
A.	Kesimpulan .....	124
B.	Saran .....	125
DAFTAR PUSTAKA .....		127
LAMPIRAN.....		130

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil Prasurvey di Renan <i>Store</i> Cabang Bogor .....	5
Tabel 2 Penelitian terdahulu.....	34
Tabel 3 Operasional Variabel .....	49
Tabel 4 Table koefisien reliabilitas .....	57
Tabel 5 Tabel Interval Koefisien Korelasi .....	63
Tabel 6 Profil responden berdasarkan Usia .....	70
Tabel 7 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 8 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	72
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	72
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan .....	73
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Lama Pemakaian iPhone.....	74
Tabel 12 Profil Responden Berdasarkan Pembelian iPhone di Renan <i>Store</i> .....	75
Tabel 13 Uji Validitas Vriabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	76
Tabel 14 Uji Validitas Variabel Promosi (X1). .....	77
Tabel 15 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2).....	78
Tabel 16 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	79
Tabel 17 Uji Reliabilitas variabel kepuasan pelanggan (Y).....	80
Tabel 18 Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1).....	81
Tabel 19 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X2) .....	81
Tabel 20 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	82
Tabel 21 Hasil Analisis Deskriptif.....	83
Tabel 22 Indeks Jawaban Responden .....	85
Tabel 23 Indeks Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	86

Tabel 24 Indeks Jawaban Responden Variabel Promosi (X1).....	90
Tabel 25 Indeks Jawaban Responden Variabe; Kualitas Produk (X2) .....	94
Tabel 26 Indeks Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	101
Tabel 27 Hasil Uji Normalitas Data.....	107
Tabel 28 Hasil Uji Multikolinieritas .....	108
Tabel 29 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	109
Tabel 30 Hasil Uji Linieritas Variabel Promosi.....	110
Tabel 31 Hasil Uji Linearitas Kualitas Produk .....	111
Tabel 32 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan .....	112
Tabel 33 Hasil Analisi Korelasi Berganda.....	112
Tabel 34 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	113
Tabel 35 Hasil Uji t.....	115
Tabel 36 Hasil Uji F .....	117
Tabel 37 Hasil Koefisien Determinasi .....	118



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Rata-rata penggunaan gadget di dunia .....	2
Gambar 2 <i>Market share</i> merek <i>Smartphone</i> di Indonesia .....	3
Gambar 3 Data penjualan iPhone di <i>Renan Store</i> Cabang Bogor.....	4
Gambar 4 Kerangka pemikiran .....	43
Gambar 5 Logo <i>Renan Store</i> .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUISIONER PENELITIAN .....	131
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	141
Lampiran 3 Tabulasi Data Mentah.....	148
Lampiran 4 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	172
Lampiran 5 Tabel Distribusi .....	177