

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KARTU
PROVIDER TRI (3) PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI
UNIVERSITAS JAMBI**

SKRIPSI



OLEH

RONI JETRI SIMAMORA

NIM A1A119032

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI**

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN KARTU
PROVIDER TRI (3) PADA MAHASISWA PENDIDIKAN EKONOMI
UNIVERSITAS JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Universitas Jambi Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**



OLEH

RONI JETRI SIMAMORA

NIM A1A119032

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JAMBI**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *“Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Kartu Provider Tri (3) Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Jambi”*: Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi, yang disusun oleh Roni Jetri Simamora, Nomor Induk Mahasiswa A1A119032 telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan atau diuji.

Jambi, Mei 2022

Pembimbing I

Dr. Kuswanto, S.Pd.,M.Si

197706142006041003

Jambi, Mei 2022

Pembimbing II

Dr. Mayasari, M.Pd

198609212022032005

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Kartu Provider Tri Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Jambi*: Skripsi, Pendidikan Ekonomi, yang disusun oleh Roni Jetri Simamora, Nomor Induk Mahasiswa A1A119032 telah dipertahankan di depan tim penguji pada.....

Tim Penguji

- | | |
|---|--------------------|
| 1. Dr. Kuswanto, S.Pd.,M.Si
NIP 197706142006041003 | Ketua _____ |
| 2. Dr. Mayasari, M.Pd
NIP 198609212022032005 | Sekretaris _____ |

Jambi, Juni 2023
Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi

Drs. H. Arpizal, M.Pd
NIP 196109161986031002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Roni Jetri Simamora

NIM : A1A119032

Prodi : Pendidikan Ekonomi

Jurusan : P-IPS

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil penelitian lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan jiplakan atau plagiat, saya bersedia menerima sanksi dicabut gelar dan ditarik ijazah.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Jambi, Juni 2023
Yang Menyerahkan

Roni Jetri Simamora
NIM. A1A119032

MOTTO

Mazmur 119 : 105

Firman-Mu itu pelita bagi kakiku dan terang bagi jalanku.

Kolose 3 : 23

Apapun juga yang kamu perbuat, perbuatlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia.

Amsal 23 : 18

Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

Segala perjuangan saya hingga titik ini saya persembahkan kepada orang paling berharga dalam hidup saya yaitu Ibunda Tercinta yang selalu mendoakan, sabar membimbing dan segala perjuangan yang sakit untuk mengantarkan saya mendapat Ilmu yang berharga ini. Semoga ilmu ini dapat menjadi berkat untuk banyak orang.

ABSTRAK

Simamora, Roni Jetri. 2021. *Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Kartu Provider Tri (3) Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Jambi*. Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Jambi, Pembimbing: (1) Dr.Kuswanto, S.Pd.,M.Si, (2) Dr. Mayasari, M.Pd

Kata kunci: Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Konsumen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kartu provider tri (3) pada mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jambi baik secara parsial maupun simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa prodi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan angkatan 2019 – 2022 sebanyak 398 orang dan diambil sampel secara purposive sampling dengan karakteristik sebagai pengguna kartu provider tri sebanyak 111 orang. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode ex post facto. Teknik pengumpulan data menggunakan google form. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitan menunjukkan Secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan kartu provider tri dibuktikan dengan nilai thitung sebesar $3,412 > t_{tabel}$ sebesar 1,66. Secara parsial variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan kartu provider tri dibuktikan dengan thitung $> t_{tabel}$ atau $15,979 > 1,66$. Secara Simultan Kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dibuktikan dengan nilai Fhitung $> F_{tabel}$ ($276,599 > 3,1$)

Berdasarkan hasil penelitian ini, Kartu Provider Tri (3) diharapkan meningkatkan dan tetap konsisten menjaga kualitas produknya. Dengan memiliki ketahanan jaringan yang mampu bertahan dalam kondisi apapun dan dimanapun yang akan terus membuat konsumen Kartu provider tri (3) yaitu mahasiswa pendidikan ekonomi Universitas Jambi merasa puas. Karena berdasarkan hasil penelitian ini juga diketahui bahwa pelanggan lebih dominan mempertimbangkan kualitas produk dibandingkan variabel bebas lainnya yang artinya mempengaruhi tingkat kepuasan dan kesetiaan konsumen dalam menggunakan produk tersebut. Kepada mahasiswa ketika ingin memutuskan pembelian kartu provider untuk *smartphone*, perlu memperhatikan komponen lain selain komponen Kualitas Produk (X1) dan Promosi (X2) agar lebih puas dan terjamin dalam memutuskan pembelian tersebut. Disarankan terus meningkatkan wawasan dalam bidang internet (telekomunikasi), sehingga nantinya akan lebih cerdas dalam memanfaatkan dan memilih fasilitas telekomunikasi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus, karena kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Kartu Provider Tri (3) Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Universitas Jambi”. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi di Universitas Jambi.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka, dalam kesempatan ini pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu selama proses penyelesaian penelitian ini. Untuk itu dengan rasa hormat dan dengan kerendahan hati yang tulus, penulis menuturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Kuswanto, S.Pd., M.Si selaku dosen pembimbing pertama saya dan Ibu Dr. Mayasari, M.Pd selaku dosen pembimbing kedua saya, terimakasih telah membantu dan memberikan arahan serta meluangkan waktu dan tenaga dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada Bapak Fachruddiansyah Muslim, S.Pd., M.Pd., Bapak Romi Kurniadi, S.Pd., M.Pd dan Bapak Ahmad Nasori, S.Pd., M.Pd selaku penguji dalam sidang skripsi, penulis ucapkan terimakasih atas saran dan kritikan yang telah diberikan sehingga dapat mempertajam dan meningkatkan kualitas skripsi yang penulis buat. Semoga ilmu dan kekritisannya Bapak penguji membuat skripsi ini lebih sempurna.

Teristimewa untuk Ibunda tersayang S.Situmorang, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa serta motivasi serta pengorbanan yang selalu diberikan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan dan kepada Saudara dan saudari kandung saya, E.Simamora, T.Simamora, A.Simamora, R.Simamora dan S.Simamora, terimakasih atas segala arahan dan nasehat serta dukungannya. Tuhan Yesus selalu menyertai kita semua.

Terimakasih juga untuk teman-teman Pendidikan Ekonomi 2019 kelas R.002 yang kurang lebih 4 tahun mengenyam pendidikan bersama-sama baik di internal kampus maupun eksternal kampus dan Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan yang terlibat dalam penelitian saya.

Penulis sadar bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata, penulis mengucapkan sekian dan terima kasih.

Jambi, Juni 2021
Penulis,

Roni Jetri Simamora

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12
1.7 Defenisi Operasional	12
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	14
2.1 Konsep Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.1 Defenisi kepuasan konsumen	14
2.1.2 Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	15
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	16

2.2 Konsep Kualitas Produk	17
2.2.1 Defenisi Kualitas Produk	17
2.2.2 Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas produk	18
2.2.3 Indikator Kualitas Produk	19
2.3 Konsep Promosi	20
2.3.1 Defenisi Promosi	20
2.3.2 Tujuan Promosi	21
2.3.3 Indikator Promosi	22
2.4 Hasil Penelitian Relevan	23
2.5 Pengaruh Antar Variabel	26
2.5.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	26
2.5.2 Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen	27
2.5.3 pengaruh kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen	27
2.6 Kerangka Pemikiran	28
2.7 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.1.1 Tempat Penelitian	31
3.1.2 Waktu Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian	32
3.2.1 Variabel Penelitian	32
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	34

3.5 Teknik Pengumpulan data	36
3.5.1 Penyebaran Angket.....	36
3.5.2 Penarikan Angket.....	36
3.5.3 Instrumen Penelitian	37
3.6 Validasi Instrumen Penelitian.....	39
3.6.1 Uji Validitas.....	39
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.7.2 Uji Prasyarat Analisis	41
3.7.3 Analisis Regresi Berganda.....	43
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.7.5 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	48
4.1 Uji Coba Instrumen Penelitian	48
4.1.1 Uji Validitas.....	48
4.1.2 Uji Reliabilitas	49
4.2 Deskripsi Data Penelitian	50
4.2.1 Deskripsi Data Kepuasan Konsumen (Y).....	51
4.2.2 Deskripsi Data Kualitas Produk (X1)	53
4.2.3 Deskripsi Data Promosi (X2).....	55
4.3 Uji Prasyarat Analisis	58
4.4 Teknik Analisis Data	61
4.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	61
4.4.2 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.5 Uji Hipotesis.....	63

4.5.1 Uji Parsial (Uji t)	63
4.5.2 Uji Simultan (F).....	64
4.6 Pembahasan	65
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil observasi awal	6
Tabel 2. 1 Hasil penelitian relevan.....	23
Tabel 3. 1 Rencana penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Populasi penelitian	33
Tabel 3. 3 Pembagian sampel.....	35
Tabel 3. 4 Skor jawaban angket	37
Tabel 3. 5 Kisi kisi instrument penelitian	38
Tabel 4. 1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	49
Tabel 4. 2 Rekap Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 3 Deskripsi Statistik Kepuasan Konsumen(Y).....	51
Tabel 4. 4 Kelas interval perindiator variabel Kepuasan Konsumen (Y)	52
Tabel 4. 5 Kelas interval variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	52
Tabel 4. 6 Deskripsi Statistik Kualitas Produk	53
Tabel 4. 7 Kelas interval perindiator variabel Kualitas Produk (X1)	54
Tabel 4. 8 Kelas Interval variabel Kualitas Produk (X1).....	55
Tabel 4. 9 Deskripsi Statistik Promosi	56
Tabel 4. 10 Kelas interval perindiator variabel Kepuasan Konsumen (Y)	56
Tabel 4. 11 kelas interval variabel Promosi (X2)	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4. 13 Uji Linieritas Kualitas Produk (X1).....	58
Tabel 4. 14 Hasil Uji Linieritas Promosi (X2).....	59
Tabel 4. 15 Uji Multikoliniritas	60
Tabel 4. 16 Uji Heterokedastisitas	60
Tabel 4. 17 Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	62
Tabel 4. 19 Uji F	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	81
Lampiran 2 Hasil Observasi Awal	82
Lampiran 3 Data Populasi.....	86
Lampiran 4 Tabel bantu statistik.....	101
Lampiran 5 Tabel Responden Uji Coba.....	113
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	116
Lampiran 7 Tabulasi Hasil Penelitian.....	120
Lampiran 8 Angket Instrumen Penelitian	135