

**PENGARUH IKLAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK PD. SINAR MAS
CABANG MEDAN 11**

SKRIPSI

Oleh

NISCLARA BAWAMENEWI
2029081027/MNJ



**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN
2024**

**PENGARUH IKLAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK PD. SINAR MAS**

CABANG MEDAN 11

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen
Universitas Tjut Nyak Dhien**

Oleh

**NISCLARA BAWAMENEWI
2029081027/MNJ**

**FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEEN
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH IKLAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PRODUK PD. SINAR MAS CABANG MEDAN
11
Nama Mahasiswa : Nisclara Bawamenewi
Nomor Induk Mahasiswa : 2029081027
Program Studi : Manajemen

Mengetahui
Komisi Pembimbing


(Dr. Awaludin, S.E., M.M., M.Si.)
Dosen Pembimbing I


(Oki Pravogi, S.Pd., M.Mkmt.)
Dosen pembimbing II

Ketua Program Studi


(Mella Yunita, S.E., M.Si.)

Dekan


(Dr. Mospa Darma, S.E., S.H., M.Kn.)

FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN
MEDAN

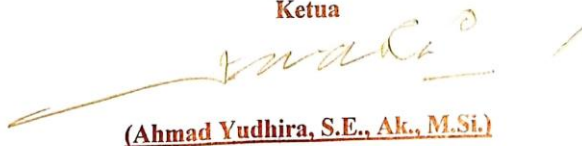
BERITA ACARA UJIAN

UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN

Panitia Ujian Skripsi Mahasiswa
Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien
Pada sidang yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 12 Agustus 2024
Nama : NISCLARA BAWAMENEWI
Npm : 2029081027
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Iklan dan Promosi terhadap
Kepuasan Konsumen pada produk PD. Sinar
Mas Medan 11
Ditetapkan : (A) Lulus Yudisium
: () Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang
Tanggal :
: () Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji
Ketua


(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)

Anggota,



(Dr. Awaludin, S.E., M.M., M.Si.)

Anggota,



(Oki Pravogi, S.E., M.Mkmt.)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nisclara Bawamenewi

NPM : 2029081027

Fakultas : Bisnis dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Iklan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada produk PD. Sinar Mas Cabang Medan 11** adalah skripsi karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan skripsi plagiat atau milik orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya tuliskan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapatkan sanksi sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Medan, 12 Agustus 2024



NISCLARA BAWAMENEWI
NPM: 2029081027

ABSTRAK

Nisclara Bawamenewi. 2029081027. Pengaruh Iklan dan Promosi terhadap

Kepuasan Konsumen pada produk PD. Sinar Mas Medan 11. Universitas Tjut Nyak Dhien. Skripsi. 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Iklan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen, mengetahui pengaruh Promosi secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen serta mengetahui pengaruh Iklan dan Promosi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada produk PD. Sinar Mas Medan 11.

Penelitian ini dilakukan di PD. Sinar Mas Medan 11 dengan populasi seluruh Konsumen PD. Sinar Mas Tahun 2023 sebanyak 1.842 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 5% dari total keseluruhan sehingga besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 92 orang.

Hasil penelitian menunjukkan nilai t_{hitung} variabel Iklan adalah 4,511 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987 dan nilai sig_{hitung} sebesar 0,000 dan nilai sig_{tabel} sebesar 0,05. Dengan ketentuan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ atau $(4,511 > 1,987)$ dan $(0,000 < 0,05)$, nilai t_{hitung} variabel Promosi adalah 3,766 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,987 dan nilai sig_{hitung} sebesar 0,000 serta nilai sig_{tabel} 0,05. Dengan ketentuan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ atau $(3,766 > 1,987)$ dan $(0,000 < 0,05)$ serta nilai variabel Iklan (X_1) dan Promosi (X_2) adalah sebesar 32,225 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,098 dengan ketentuan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig_{hitung} < sig_{tabel}$ atau $(32,225 > 3,098)$ dan $(0,001 < 0,05)$. Nilai R_{square} yaitu 42% atau $R^2 \times 100\%$, artinya variabel bebas dalam penelitian ini memberikan sumbangsih besar sedangkan sisanya 58% dipengaruhi oleh faktor- faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Iklan, Promosi, Kepuasan Konsumen*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul **Pengaruh Iklan dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk PD. Sinar Mas Cabang Medan 11**. Adapun maksud dari penulisan ini adalah salah satu syarat guna melengkapi tugas-tugas serta memenuhi syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Bisnis Dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.

Dalam penyelesaian skripsi ini terdapat banyak bimbingan, bantuan dan dukungan yang berharga dari berbagai pihak baik secara materil, moril, maupun spiritual. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, S.P., M.P selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
2. Bapak Dr. Mospa Darma, S.H., S.E., M.Kn selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien Medan.
3. Ibu Mella Yunita, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Humaniora Universitas Tjut Nyak Dhien.
4. Bapak Dr. Awaludin, S.E., M.M., M.SI. Selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Oki Prayogi, S.Pd., M.Mkmt. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan serta memberikan masukan dan pengarahan agar dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Para Dosen Fakultas Bisnis dan Humaniora di lingkungan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan, telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masih duduk dibangku perkuliahan.
8. Kepada seluruh Customer PD. Sinar Mas Cabang Medan 11 yang telah mengizinkan penulis untuk riset dan telah memberikan motivasi dan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua yakni Bapak Baharudi Bawamenewi dan Ibu Rosniati Mendrofa yang telah memberikan segala dukungan, semangat, perhatian, doa serta telah mendidik dan membesarkan penulis dalam limpahan kasih sayang. Terimakasih atas apa yang telah diberikan kepada penulis yang tidak bisa dibandingkan dan digantikan dengan apapun selamanya.
10. Saudara-saudari tersayang penulis kepada Heri Melvin Sah Putra Bawamenewi, Fitri Herlina Bawamenewi, Tuti Rosnita Bawamenewi, Alwin Julfandri Bawamenewi, Effendi Bawamenewi dan Aude Prayoga Bawamenewi yang telah melindungi, menasehati, memberikan doa, dukungan, semangat yang tidak didapatkan dimanapun, memberikan saran saat penulis mengalami kesulitan dan membantu material untuk memenuhi keperluan penulis dan keperluan dalam menyelesaikan skripsi.
11. Terimakasih banyak tak terhingga penulis ucapkan kepada Almh. Bo'ofona Mendrofa & Almh. Sinemardin Bawamenewi.

12. Saudara saya di perantauan Citra, Azrina, Juli, Rohani, Etika, Sri, Angela yang selalu menerima keluhan penulis selama masa kuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Rekan-rekan mahasiswa terutama angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Nisclara Bawamenewi (Penulis). Terimakasih banyak sudah bertahan sampai detik ini, sudah berusaha menahan sabar, ego, tetap semangat dan tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan Tugas Akhir meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses menyelesaikan pencapaian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak untuk kesempurnaan skripsi dimasa yang akan datang dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 12 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	5
C. Batasan Masalah Penelitian.....	5
D. Rumusan Masalah Penelitian	5
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	7
A. Iklan.....	7
1. Pengertian Iklan.....	7
2. Tujuan Iklan	8
3. Unsur-Unsur Iklan.....	9
4. Indikator Iklan	10
B. Promosi.....	10
1. Pengertian Promosi.....	10
2. Tujuan Promosi	12
3. Indikator Promosi	12
C. Kepuasan Konsumen	14
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	14
2. Pentingnya Kepuasan Konsumen.....	15
3. Indikator Kepuasan Konsumen	15
D. Penelitian Terdahulu.....	16
E. Kerangka Konseptual	18
F. Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
1. Lokasi Penelitian	20
2. Waktu Penelitian	20
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	20
1. Populasi	20
2. Sampel	20
C. Variabel Penelitian	21
1. Variabel Bebas Independent.....	22
2. Variabel Dependen	22
D. Teknik Pengumpulan Data	22
1. Observasi	22
2. Angket atau kuesioner	23
3. Teknik Penentuan Skor	24

E. Teknik Analisis Data	24
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	24
2. Uji Asumsi Klasik	26
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
4. Pengujian Hipotesis	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum Perusahaan	33
B. Hasil Penelitian.....	33
1. Deskripsi Identitas Responden	34
2. Teknik Analisis Data	35
3. Uji Asumsi Klasik	37
4. Analisis Regresi Linear Berganda	40
5. Uji hipotesis.....	42
C. Pembahasan	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Penjualan PD. Sinar Mas Cabang Medan 11 Tahun 2023	3
2.	Penelitian Terdahulu	16
3.	Defenisi Operasional	21
4.	Instrumen Skala Likert	24
5.	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	32
6.	Jenis Kelamin.....	34
7.	Umur Responden	34
8.	Pekerjaan.....	34
9.	Hasil Uji Validitas	35
10.	Reliabilitas Variabel Iklan	36
11.	Reliabilitas Variabel Promosi	36
12.	Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen	37
13.	Kolmogorov-Smirnov Test.....	38
14.	Uji Multikolinearitas.....	39
15.	Regresi Linear Berganda	40
16.	Uji t (Uji Parsial)	42
17.	Uji F (Secara Simultan)	43
18.	Koefisien Determinasi (R^2).....	44

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual.....	18
2.	Uji Heteroskedastisitas	40

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesinoer Penelitian.....	52
2.	Tabel Tabulasi Kuesinoer	56
3.	Hasil Output Olah Data SPSS 29.0.....	61
4.	Dokumentasi Penelitian	71