

**PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP VOLUME PENJUALAN AIR MINUM ISI ULANG
PADA DEPOT CRYSTAL WATER DI JALAN PERLAYUAN
RANTAUPRAPAT**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH:

**DWI ANGGRANI
2101100049**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DWI ANGGRANI
NPM : 2101100049
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN,
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME
PENJUALAN AIR MINUM ISI ULANG PADA
DEPOT CRYSTAL WATER DI JALAN
PERLAYUAN RANTAUPRAPAT

RANTAUPRAPAT, JUNI 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si
NIDN. 0116087401



Elida Florentina Sinaga Simanjorang, S.Sos., MSP
NIDN. 0108107603

MENYETUJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



PRISTYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301



YUNITAMA ZEBUA, SE, M.Si
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : DWI ANGGRIANI
NPM : 2101100049
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN,
HARGA DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME
PENJUALAN AIR MINUM ISI ULANG PADA
DEPOT CRYSTAL WATER DI JALAN
PERLAYUAN RANTAUPRAPAT

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



DWI ANGGRIANI
NPM. 2101100049

ABSTRAK

DWI ANGGRIANI NPM. 2101100049. PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN AIR MINUM ISI ULANG PADA DEPOT CRYSTAL WATER DI JALAN PERLAYUAN RANTAUPRAPAT. 2025. SKRIPSI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Dampak Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi terhadap Volume Penjualan Air Minum Isi Ulang Pada Depot Crystal Water Di Jalan Perlayuan Rantauprapat. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap volume penjualan dengan sampel berjumlah 100 orang dari 2.250 populasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner atau data primer. Teknik analisis data menggunakan deskriptif statistik dan analisis regresi linier berganda. Hasil regresi linear berganda menunjukkan bahwa $Y = 1,128 + 0,173X_1 + 0,347X_2 + 0,294X_3 + e$, dan hasil penelitian menunjukkan secara serempak variabel kualitas layanan (X_1), harga (X_2) dan promosi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan (Y) dengan nilai $F_{hitung} (20,899) > F_{tabel} (2,70)$ dengan nilai signifikan $(0,000) < (0,05)$. Secara parsial kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan (Y), dengan nilai $t_{hitung} (2,969) > t_{tabel} (1,660)$ dengan signifikansi $(0,004) < (0,05)$, secara parsial harga (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan (Y) dengan nilai $t_{hitung} (4,125) > t_{tabel} (1,660)$ dengan signifikansi $(0,000) < (0,05)$, dan secara parsial promosi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan (Y), dengan nilai $t_{hitung} (4,787) > t_{tabel} (1,660)$ dengan signifikansi $(0,000) < (0,05)$. Berdasarkan hasil uji determinasi Adjusted R Square diketahui bahwa 39,5% volume penjualan (Y) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan (X_1), harga (X_2), dan promosi (X_3). Sedangkan sisanya 60,5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, diantaranya yaitu kualitas produk, lokasi, jam operasional, peraturan pemerintah.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Harga, Promosi, Volume Penjualan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karna Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi, yang penulis beri judul: “PENGARUH DAMPAK KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP VOLUME PENJUALAN AIR MINUM ISI ULANG PADA DEPOT CRYSTAL WATER DI JALAN PERLAYUAN RANTAUPRAPAT”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa pasti mempunyai kelemahan dan kekurangan, sehingga apa yang tertulis dalam Skripsi ini akan jauh dari kata sempurna. Penulis dengan senang hati akan menerima saran dan kritik dari pihak manapun demi kemajuan bidang ilmu secara umum dan khususnya dunia pendidikan.

Meski melalui banyak hambatan dan kendala dalam melakukan penelitian Skripsi ini, namun berkat perjuangan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.

2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Yuniman Zebua SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas labuhan Batu
4. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M. Si selaku Dosen Pembimbing I atas petunjuk dan bimbingannya dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Ibu Elida Florentina Sinaga Simanjorang, S.Sos., MSP Selaku Dosen Pembimbing II atas petunjuk dan bimbingannya dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Seluruh Staf Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB) Labuhanbatu serta staf biro Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEB) Labuhanbatu yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas bimbingannya.
7. Terimakasih kepada pemilik Depot Crystal Water Di Jalan Perlayuan Rantauprapat, serta bapak dan ibu yang telah berkontribusi dalam proses pendataan skripsi penulis.
8. Teristimewa kepada keluarga inti penulis yaitu Ayah, Mama, dan Abang yang selalu tulus mendoakan, memberikan dukungan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moral atau materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Beribu ucapan terimakasih kepada Ayah, Mama dan Abang yang pengorbanannya belum bisa penulis balas dengan hasil usaha penulis sendiri.
9. Seluruh Keluarga atas do'a dan dukungan yang telah diberikan selama penyusunan Skripsi ini.
10. Buat teman-teman saya Rini, mariana, nisa, ika terima kasih atas support dan doanya. Banyak hal yang ingin disampaikan untuk kalian dari pahit dan

11. senangnya semasa kuliah awal semester hingga puncaknya di akhir semester ini kita masih tetap terus bersama melewati segala badainya. Banyak keinginan yang ingin kita capai setelah ini semoga kelak kita menjadi apa yang kita harapkan selama ini.

12. Terakhir, kepada diri sendiri yang memiliki keinginan tinggi namun terkadang sulit untuk dimengerti, yaitu sang penulis Dwi Anggriani. Terimakasih telah bertahan sampai sejauh ini untuk segala perjuangan, kesabaran, dan ketekunan yang telah dilalui dalam setiap langkah yang sulit. Teruslah belajar untuk menjadi sosok yang lebih baik lagi dari sebelumnya serta selalu berikan apresiasi dari setiap pencapaianmu.

Semoga segala kebaikan dan keiklasan mereka semua mendapatkan balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan Skripsi ini mempunyai manfaat bagi pihak yang memerlukannya. Aamiin.

Rantauprapat, Juni 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters that appear to be 'Dwi' followed by a vertical line and a horizontal bar at the bottom.

DWI ANGGRIANI

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Uraian Teori.....	13
C. Kerangka Konseptual	26
D. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
B. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel	32
D. Jenis Dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	37
F. Uji Instrumen Penelitian.....	37
G. Metode Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Gambaran Umum Depot Crystal Water	44
2. Hasil Deskriptif Responden	47

3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	48
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	53
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
6. Hasil Uji Hipotesis	58
B. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Pekerjaan Responden	48
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan (X_1)	49
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Harga (X_2).....	50
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Promosi (X_3)	51
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Volume Penjualan (Y)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t)	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Serempak (Uji F)	61
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Volume Penjualan Depot Crystal Water.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4.2 : Histogram.....	53
Gambar 4.3 : grafik P-P Plot.....	54
Gambar 4.4 : Uji Heteroskedastisitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	70
Lampiran 2. Tabulasi Data Hasil Penelitian	73
Lampiran 3. Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	78
Lampiran 4. Output Uji Regresi Linear Berganda	83