

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT GRAMEDIA CABANG ROYAL SURABAYA**



Oleh:

RIZKY YUDHA FADILLAH

NPM: 12.1.02.05564

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2016

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT GRAMEDIA CABANG ROYAL SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

OLEH:

RIZKY YUDHA FADILLAH
NPM: 12.1.02.05564

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
(STIESIA) SURABAYA**
2016

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT GRAMEDIA CABANG ROYAL SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RIZKY YUDHA FADILLAH
NPM: 12.1.02.05564

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.

Anggota : 1. Supriyatin, S.H., M.M.

2. Drs. Bambang Hadi Santoso Dwidjosumarno, M.Si.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing



Drs. Soebari Martoatmodjo, M.M.

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Tri Yuniati, M.M.



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:
Nama : Rizky Yudha Fadillah
NPM : 12.1.02.05564
Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT GRAMEDIA CABANG ROYAL SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016
Yang membuat pernyataan



Rizky Yudha Fadillah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : RIZKY YUDHA FADILLAH
NPM : 12.1.02.05564
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 19 July 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (tiga) / 2 (dua)
Alamat Rumah : Pandan 19A RT 02/ RW 02 Kecamatan Genteng
Kelurahan Ketabang - Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : SUYADI
Alamat Rumah/Telepon : Pandan 19A RT 02/ RW 02 Kecamatan Genteng
Kelurahan Ketabang/087854711697
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tamat SD di SDN Ketabang 1 tahun 2005
Tamat SLTP di SMPN Maryam tahun 2008
Tamat SLTA di SMK Satya Widya tahun 2011
Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Rizky Yudha Fadillah

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT GRAMEDIA CABANG ROYAL SURABAYA”.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Saya menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna sekalipun telah dilakukan dengan sebaik-baiknya.

Keberhasilan serta terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, bimbingan dan saran dari semua pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan tulus ikhlas dalam kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., C.A. Ak selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Alm. Bapak Drs. Soebari Martoatmodjo, M.M. dan Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan pengarahan, ide, serta bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Pimpinan beserta karyawan PT Gramedia Cabang Royal Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengambil data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi.
6. Kedua orang Tuaku yang telah memberikan biaya serta dukungan moril dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, saya menyadari banyak hal yang masih belum sempurna oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan skripsi yang saya buat.

Sebagai akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya sendiri khususnya dan pembaca umumnya.

Surabaya, Februari 2016

Rizky Yudha Fadillah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS ..	8
2.1 Tinjauan Teoretis	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	9
2.1.3 Jenis-Jenis Bauran Pemasaran Jasa.....	10
2.1.4 <i>Customer Service</i>	15
2.1.5 Kualitas Jasa	16
2.1.6 Dimensi Kualitas Jasa	18
2.1.7 Perilaku Konsumen	19
2.1.8 Kepuasan	20
2.1.9 Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.1.10 Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen	26
2.1.11 Penelitian Terdahulu	27
2.2 Rerangka Pemikiran.....	29
2.3 Rerangka Konseptual	30
2.4 Hipotesis.....	31
BAB 3 : METODA PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek Penelitian).....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Singkat	51
4.1.2 Logo Gramedia	53
4.1.3 Profil Resmi Gramedia.....	54
4.1.4 Visi dan Misi PT Gramedia Pustaka Utama.....	55
4.1.5 Struktur Organisasi PT Gramedia Cabang Royal Surabaya.....	56
4.1.6 Gambaran Umum Responden.....	57
4.1.7 Deskripsi Variabel Penelitian	59
4.1.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
4.1.9 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.1.10 Uji Kelayakan Model	83
4.1.11 Uji Hipotesis	89
4.2 Pembahasan.....	94
4.2.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	94
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	94
4.2.3 Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.2.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	96
4.2.5 Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen.....	97
4.2.6 Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Konsumen	98
4.2.7 Pengaruh <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	98
4.2.8 Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen	99
4.2.9 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	99
4.2.10 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen	100
4.2.11 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Konsumen	101
4.2.12 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Konsumen.....	101
4.2.13 Pengaruh Berwujud Terhadap Kepuasan Konsumen..	102
BAB 5 : PENUTUP.....	103
5.1 Simpulan.....	103
5.2 Saran	104
JADWAL PENELITIAN.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu	28
2. Kelas Interval.....	44
3. Identifikasi Jenis Kelamin	57
4. Identifikasi Usia	58
5. Tanggapan Responden Mengenai Produk.....	60
6. Tanggapan Responden Mengenai Harga	61
7. Tanggapan Responden Mengenai Tempat	61
8. Tanggapan Responden Mengenai Promosi	63
9. Tanggapan Responden Mengenai Proses.....	63
10 Tanggapan Responden Mengenai Orang	64
11 Tanggapan Responden Mengenai Layanan Pelanggan.....	64
12 Tanggapan Responden Mengenai Lingkungan Fisik.....	65
13 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	66
14 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	67
15 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	68
16 Tanggapan Responden Mengenai Empati.....	69
17 Tanggapan Responden Mengenai Berwujud.....	70
18 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen	71
19 Uji Validitas Variabel Produk	72
20 Uji Validitas Variabel Harga	72
21 Uji Validitas Variabel Tempat.....	73
22 Uji Validitas Variabel Promosi.....	73

23 Uji Validitas Variabel Proses	74
24 Uji Validitas Variabel Orang.....	74
25 Uji Validitas Variabel Layanan Pelanggan	75
26 Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik.....	75
27 Uji Validitas Variabel Keandalan.....	76
28 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap.....	76
29 Uji Validitas Variabel Jaminan.....	77
30 Uji Validitas Empati.....	77
31 Uji Validitas Variabel Berwujud	78
32 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	78
33 Hasil Uji Reliabilitas.....	79
34 Uji Multikolinearitas	81
35 Hasil Uji F	84
36 Nilai Adjusted R Square.....	84
37 Regresi Linier Berganda.....	85
38 Uji Hipotesis (uji t)	89

DAFTAR GAMBAR

1. Rerangka Pemikiran.....	29
2. Rerangka Konseptual.....	30
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
5. Heteroskedastisitas Pada Regresi Linier Berganda.....	82
6. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Frequency Table
- Lampiran 4 Uji Validitas
- Lampiran 5 Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Regression
- Lampiran 7 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Surat Selesai Riset
- Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Sertifikat Seminar