

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA IPHONE 7 PLUS (STUDI KASUS
MAHASISWA MANAJEMEN STIESIA ANGKATAN 2017)**



Oleh:

DWI LESTARI

NPM: 17.1.02.10972

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA IPHONE 7 PLUS (STUDI KASUS
MAHASISWA MANAJEMEN STIESIA ANGKATAN 2017)**



Oleh:

DWI LESTARI

NPM: 17.1.02.10972

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA IPHONE 7 PLUS (STUDI KASUS
MAHASISWA MANAJEMEN STIESIA ANGKATAN 2017)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Program Studi: Manajemen
Konsentrasi Manajemen Pemasaran**



Oleh:

DWILESTARI

NPM: 17.1.02.10972

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PENGGUNA IPHONE 7 PLUS (STUDI KASUS
MAHASISWA MANAJEMEN STIESIA ANGKATAN 2017)**

Dipersiapkan dan Disusun

oleh:

Dwi Lestari

NPM: 1710210972

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 04 Mei 2021

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Sulisty Budi Utomo, BBA., M.A., Ec.,Ph.D.

Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

2. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

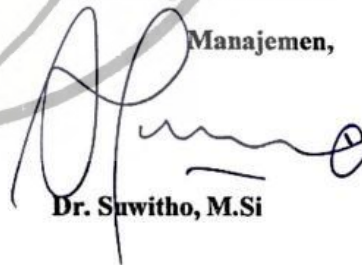
Dosen Pembimbing,



Sulisty Budi Utomo, BBA., M.A., Ec.,Ph.D

Ketua Program Studi S1

Manajemen,



Dr. Suwitho, M.Si



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DWI LESTARI**

N.P.M : **17.1.02.10972**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA IPHONE 7 PLUS (STUDI KASUS MAHASISWA MANAJEMEN STIESIA ANGKATAN 2017)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 04 Mei 2021 , 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 sebagai 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 diatas, 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, 04 Mei 2021

Yang membuat pernyataan,



Dwi Lestari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dwi Lestari
NPM : 1710210972
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Bojonegoro/29 Oktober 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/2
Alamat Rumah : Simo Gunung Barat Tol 2a/96 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Muklison
Alamat Rumah/Telepon : Simo Gunung Barat Tol 2a/96 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta / Usaha milik sendiri

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Simo Mulyo VI Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SMP di SMP Taman Pelajar Surabaya Tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMA Giki 1 Surabaya Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2017	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2020	Coffee shop Janji Jiwa Surabaya	Food Plating	-

Dibuat dengan sebenarnya

Dwi Lestari

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENGGUNA IPHONE 7 PLUS (STUDI KASUS MAHASISWA MANAJEMEN STIESIA ANGKATAN 2017)”.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen SekolahTinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec.,Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu yang banyak dalam membimbing dan dorongan semangat dengan penuh kesabaran dan memberi pengarahan kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.
4. Dewi Maryam, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan Ibu dosen, serta staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Muklison dan Sunarti yang selama ini selalu memberikan semangat serta doa dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.

7. Seluruh rekan-rekan SM-2 dan SMX2 tercinta angkatan 2017 yang selalu mendorong saya dan memberi semangat agar mencapai selesainya penelitian ini disertai dengan kekompakan rekan kelas.
8. Kepada kakak saya Yessy Eka Pustita dan Mas Bustomi yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan saya tentang penyusunan skripsi dan senantiasa memberikan ide serta saran untuk penulisan penelitian ini.
9. Kepada Sahabat baik saya Indarwati dan Yulinar Nasta yang selalu memberikan support dan selalu memberikan saran yang baik dalam penyusunan penelitian ini .
10. Kepada teman-teman baik saya Syavira Larasati dan Alda Nur Amalia yang selalu memberikan Support, ide serta doa agar bisa menyelesaikan Pendidikan sarjana dengan baik.
11. Kepada teman saya Eva Febiana yang sudah memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi dan memberikan motivasi serta doa hingga penyelesaian penelitian ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi in. semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 25 Maret 2021

Dwi Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Teoritis	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.1.3 Produk.....	12
2.1.4 Harga.....	16
2.1.5 Lokasi.....	20
2.1.6 Promosi	22
2.1.7 Kepuasan Konsumen	25
2.1.8 Hubungan Antar Variabel.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Rerangka Konseptual	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	35
BAB 3 : METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi	37
3.1.1 Jenis Penelitian	37
3.1.2 Gambaran Populasi dan Populasi Objek Penelitian	37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	38
3.2.2 Teknik Sampling	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis Data	39
3.3.2 Sumber Data	40
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	42
3.4.1 Variabel.....	42
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
1. Produk (PD)	42
2. Harga (HR).....	43
3. Lokasi (LKS)	45
4. Promosi (PRO).....	45
5. Kepuasan Konsumen (KK)	46
3.5 Teknik Analisis Data	46
3.5.1 Analisis Deskriptif	46
3.5.2 Uji Instrumen Data.....	47
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	46
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	48
1. Uji Normalitas.....	48
2. Uji Multikolinieritas.....	50
3. Uji Heteroskedastisitas.....	50
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	50
1. Uji F	50
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
3.5.6 Uji Hipotesis t	51
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.2 Gambaran umum dan Subjek penelitian	54
4.1.3 Analisis Deskriptif	56
4.1.4 Uji Validitas	61
4.1.5 Uji Reabilitas	63
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	66
4.1.8 Model (Uji F)	71
4.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.1.10 Uji Hipotesis (Uji t).....	73
4.2 Pembahasan	75
1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	76
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	76
4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	77
BAB 5 PENUTUP	78
5.1 Simpulan	78
5.2 Keterbatasan.....	79
5.3 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Instrumen Produk.....	15
2. Kuesioner penelitian Produk.....	16
3. Instrumen Harga.....	19
4. Kuesioner Penelitian Harga	20
5. Instrumen Lokasi	21
6. Kuesioner Penelitian Lokasi	22
7. Instrumen Promosi	24
8. Kuesioner Penelitian Promosi.....	25
9. Instrumen Kepuasan Konsumen	28
10. Kuesioner Penelitian Kepuasan Kosumen.....	29
11. Penelitian Terdahulu	32
12. Kelas Interval	41
13. Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
14. Karakteristik Berdasarkan Usia	56
15. Kelas Interval	57
16. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk.....	58
17. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	58
18. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	59
19. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi	60
20. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	61
21. Hasil Uji Validitas.....	62
22. Hasil Uji Reliabilitas	63
23. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
24. Hasil Uji Normalitas	67
25. Hasil Uji Multikolinieritas	69
26. Hasil Uji F.....	71
27. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
28. Hasil Uji t.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	34
2 Grafik Uji Normalitas Data.....	68
3 Grafik Hasil Uji Heterosledastisitas.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	87
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	94
3. Hasil Output SPSS	99



