

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BASKIN ROBBINS CABANG
GOLDEN CITY MALL SURABAYA**



Oleh:

FERY ANGGRIAWAN B.R

NPM: 11.1.02.05068

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA

2016

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BASKIN ROBBINS CABANG
GOLDEN CITY MALL SURABAYA**



Oleh:

FERY ANGGRIAWAN B.R

NPM: 11.1.02.05068

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA

2016

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BASKIN ROBBINS CABANG
GOLDEN CITY MALL SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

FERY ANGGRIAWAN B.R

NPM: 11.1.02.05068

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA) SURABAYA

2016

**PENGARUH PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN
BASKIN ROBBINS CABANG GOLDEN CITY MALL
SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :
FERY ANGGRIAWAN B.R
NPM : 11.1.02.05068

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., PhD.

Anggota : 1. Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M

2. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M..


Dra. Tri Yuniati, M.M..

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FERY ANGGRIAWAN BACHTIAR R.

N.P.M. : 11.1.02.05068

menyatakan bahwa Skripsi ini dengan judul:

PENGARUH PRODUK, HARGA LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN BASKIN ROBINS CABANG
GOLDEN CITY MALL 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 sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang 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 oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016
Yang membuat pernyataan,



6000
EKAMRIBURUPIAH
FERY ANGGRIAWAN B.R.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fery Anggriawan B.R
NPM : 11.1.02.05068
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 23 Februari 1993
Agama : Islam
Jumlah saudara/anak yang ke : 2/3
Alamat : Jalan Bendul Merisi 1 Selatan/51, Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Muhartoyo
Alamat Rumah : Jalan Bendul Merisi 1 Selatan/51, Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN 408 di Surabaya Tahun 2005
2. Tamat SMPN 39 di Surabaya Tahun 2008
3. Tamat SMA IPIEMS di Surabaya Tahun 2011
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2011-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol.	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

FERY ANGGRIAWAN B.R

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	12
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PEMBAHASAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Tinjauan Teoritis.....	13
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	13
2.1.2 Konsep Inti Pemasaran	16
2.1.3 Bauran Pemasaran	17
2.1.3.1 Produk.....	18
2.1.3.2 Harga	24

2.1.3.3	Lokasi	27
2.1.3.4	Promosi.....	29
2.1.4	Kepuasan	35
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	35
2.1.4.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen...	37
2.1.4.3	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	37
2.1.4.4	Indikator Kepuasan Konsumen	39
2.1.5	Loyalitas	39
2.1.6	Penelitian Terdahulu.....	47
2.2	Rerangka Pemikiran	53
2.3	Perumusan Hipotesis	54
BAB 3	: METODE PENELITIAN	56
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian	56
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.3	Teknik Pengumpulan Data	58
3.4	Variabel dan Devinisi Oprasional Variabel.....	59
3.5	Teknik Analisis Data	63
3.5.1	Uji Kualitas Data.....	63
3.5.2	Analisis Jalur	66
BAB 4	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
4.1	Hasil Penelitian.....	68
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	68
4.1.2	Struktur Organisasi	72
4.1.3	Difinisi pekerjaan	77
4.2	Pembahasan	83
4.2.1	Deskripsi Mengenai Identitas Responden	83

4.2.2	Distribusi Frekuensi Masing-masing Variabel.....	86
4.2.3	Teknik Analisi Data.....	100
4.2.4	Analisis jalur	107
BAB 5	: PENUTUP	119
5.1	Simpulan.....	119
5.2	Saran.....	120
JADWAL PENELITIAN	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN	XV



Daftar Tabel

Tabel		Halaman
1	Data stor Baskin Robbins	4
2	Data target Penjualan Baskin Robbins.....	6
3	Identifikasi Jenis Kelamin Responden.....	84
4	Identifikasi Pendidikan Responden	84
5	Identifikasi Umur Responden	85
6	Tanggapan Variasi Jenis Es Krim.....	86
7	Tanggapan Keunikan Kemasan.....	87
8	Tanggapan Cita Rasa Es Krim	87
9	Tanggapan Tingkat Harga.....	88
10	Tanggapan Harga Sesuai Dengan Kualitas.....	89
11	Tanggapan Daya Saing Harga.....	90
12	Tanggapan Tempat Mudah Untuk Di tempuh	91
13	Tanggapan Lokasi Baskin Robbins.....	91
14	Tanggapan Lingkungan Daerah Sekitar.....	92
15	Tanggapan Brosur Yang dibagikan	93

16	Tanggapan Adanya Voucher	94
17	Tanggapan Tentang Iklan.....	94
18	Tanggapan Pembelian Ulang	95
19	Tanggapan Ketahanan Pengaruh Negatif.....	96
20	Tanggapan Mereferensikan Perusahaan	96
21	Tanggapan Konsumen Puas Dengan Produk	98
22	Tanggapan Konsumen Puas Dengan Harga.....	98
23	Tanggapan Konsumen Puas Dengan Lokasi.....	99
24	Tanggapan Konsumen Puas Dengan Promosi	99
25	Tanggapan Konsumen Puas Secara Keseluruhan	100
26	Uji Validitas	101
27	Uji Realibilitas	102
28	Uji Multikolinieritas Kepuasan sebagai Variabel dependen.....	103
29	Uji Multikolinieritas Loyalitas sebagai Variabel dependen.....	104
30	Uji F Kepuasan Sebagai Variabel Dependen.....	109
31	Uji F Loyalitas Sebagai Variabel Dependen.....	109
32	Uji Parsial Kepuasan Sebagai Variabel Dependen	110
33	Uji Parsial Loyalitas Sebagai Variabel Dependen	111
34	Hasil Pengujian Hipotesis	112

Daftar Gambar

Gambar

1	Marketing Mix	18
2	Kerangka Pemikiran	53
3	Model Struktural Penelitian	67
4	Struktur Organisasi	73
5	Uji Normalitas Kepuasan Sebagai Variabel Dependen	103
6	Uji Normalitas Loyalitas Sebagai Variabel Dependen	104
7	Uji Heteroskedesitas Kepuasan Sebagai Variabel Dependen	106
8	Uji Heteroskedesitas Loyalitas Sebagai Variabel Dependen	107
9	Hasil Gambar Analisis Jalur.....	113

Daftar Lampiran

Lampiran

- 1 Kuisisioner
 - 2 Tabulasi Hasil Kuisisioner
 - 3 Frekuensi Responden
 - 4 Uji Validitas
 - 5 Uji Reliabilitas
 - 6 Hasil Regresi
 - 7 Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing
 - 8 Kartu Konsultasi Pendidikan
 - 9 Surat Pengantar Ijin Riset Dari STIESIA
 - 10 Surat Keterangan Selesai Riset
 - 11 Berita Acara Bimbingan Skripsi
 - 12 Sertifikat Hasil Penelitian
- 