

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI MATAHARI  
DELTA PLAZA SURABAYA**



**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)  
SURABAYA  
2016**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI MATAHARI  
DELTA PLAZA SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**EKA DEVI HARSANTI**

**NPM: 12.1.02.05583**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN  
DI MATAHARI DELTA PLAZA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**EKA DEVI HARSANTI**  
**NPM : 12.1.02.05583**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 08 Oktober 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.  
Anggota : 1. Dr. Triyonowati, M.Si  
              2. Ir. Marsudi Lestariningsih, M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Prof. Ir. Hening Widi Oetomo, M.M., Ph.D.

Dr. Triyonowati, M.Si



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

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : EKA DEVI HARSANTI

N.P.M. : 12.1.02.05583

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUSAN KONSUMEN DI MATAHARI DELTA PLAZA SURABAYA** dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 8 Oktober 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 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 hari 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, 8 Oktober 2016

Yang membuat pernyataan,



Eka Devi Harsanti

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama	:	Eka Devi Harsanti
NPM	:	12.1.02.05583
Program Studi	:	Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir	:	Surabaya, 18 Agustus 1994
Agama	:	Islam
Jumlah Saudara/Anak ke	:	2/1
Alamat Rumah	:	Jl. Rungkut Kidul 1 Masjid 21A Surabaya
Status	:	Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama	:	M. Usmuni
Alamat Rumah/Telepon	:	Jl. Rungkut Kidul 1 Masjid 21A Surabaya
Alamat Kantor/Telepon	:	
Pekerjaan/Jabatan	:	Pegawai Swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD di SD IWIW Achid Hasyim Surabaya tahun 2006
2. SMP di SMP AL-ISLAH Surabaya tahun 2009
3. SMA di SMK KETINTANG Surabaya tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I – VIII	2016	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

---

Eka Devi Harsanti

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga berhasil menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul "**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI MATAHARI DELTA PLAZA SURABAYA**". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Adapun penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu perkenankanlah saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan hidayah-Nya dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E, M.S.A., AK., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Triyonowati, M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Bapak Prof. Ir. Hening Widi oetomo, M.M., PhD. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktunya dalam memberikan saran, bimbingan, nasihat, motivasi, dukungan dan arahan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik..

5. Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalankan studi di bangku kuliah sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi ini.
6. TerimakasihKepada Ibu Mediana ayu selaku HR Supervisor Matahari Departament Store plaza Surabaya yang telah memberikan ijin dalam melakukan penelitian disana.
7. Terima kasih pada seluruh karyawan Matahari Department Store Plaza Surabaya atas ijin dan kerja sama yang baik selama melakukan penelitian.
8. Ayah dan Ibu serta segenap keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang yang melimpah dan doa yang tiada henti untuk mendoakan ku menjadi orang yang sukses.
9. Sahabat - sahabatku, Senja Priastuti, Zulcha, Siti mas'ula, Irma Ayu, Merinda, Dilla, Fara, Roha, Nanda yang memberikan motivasi dan bantuan informasi untuk kelancaran dalam menyelesikan skripsi dan Muhammad Z Arief yang slalu mendampingi dan memberikan semangat mulai awal hingga akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan saat skripsi, Berle Suryana, Billah Ramadhan, Mochamad Zakaria, Ivan Raka, Septya Ayu,Yunus Fani terima kasih atas semangat dan kebersamaannya dalam berjuang menyelesaikan skripsi.
11. Terima kasih kepada teman-temanku SM5 angkatan 2012 atas dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Dan semua pihak yang tidak bias disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi penelitian selanjutnya.

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

Surabaya, 8 Oktober 2016

penulis

Eka Devi Harsanti

## 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 .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
 <b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	 1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
 <b>BAB 2 : TINJAUAN TEORETIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....</b>	 8
2.1 Tinjauan Teoritis .....	8
2.1.1 Definisi Pemasaran .....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.3 Bauran Pemasaran .....	9
1. Produk .....	11
2. Harga .....	14
3. Promosi .....	18
4. Lokasi .....	20
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	22
2.1.5 Loyalitas Konsumen .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Rerangka Konseptual .....	33
2.4 Hipotesis .....	33
 <b>BAB 3 : METODA PENELITIAN .....</b>	 35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian .....	35

3.1.1 Jenis Penelitian .....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian .....	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1 Sumber Data .....	37
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	38
3.4.1 Variabel .....	38
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.5 Instrumen Penelitian .....	41
3.6 Teknik Analisis Data .....	44
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	44
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.6.3 Uji Kelayakan Model.....	46
3.7 Analisis Jalur.....	48
3.7.1 Uji Hipotesis .....	49
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	51
4.1.1 Sejarah Singkat Matahari Department store .....	51
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	52
4.1.3 Deskriptif Responden .....	52
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian .....	55
4.2 Analisis Data.....	65
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....	67
1. Uji Normalitas .....	67
2. Uji Multikolinearitas.....	69
3. Uji Heteroskesdisitas .....	70
4.2.3 Uji Kelayakan Model .....	71
1. Uji F .....	71
2. Uji Koefisien Determinasi .....	73
4.2.4 Uji Hipotesis .....	75
1. Analisis Jalur .....	75
2. Uji t .....	78
4.3 Pembahasan.....	84
4.3.1 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Konsumen .....	84
4.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen.....	85
4.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	85
4.3.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen.....	86
4.3.5 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	87

4.3.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	87
4.3.7 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	88
4.3.8 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen .....	88
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>90</b>
5.1 Simpulan .....	90
5.2 Saran .....	92
JADWAL PENELITIAN .....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN .....	98



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	32
2. Data Responden Berdasarkan Usia .....	54
3. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
5. Data Responden Berdasarkan Pendapatan .....	56
6. Deskriptif Variabel Produk.....	57
7. Deskriptif Variabel Harga .....	58
8. Deskriptif Variabel Promosi.....	60
9. Deskriptif Variabel Lokasi .....	61
10. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen .....	62
11. Deskriptif Variabel Loyalitas Konsumen .....	64
12. Uji Validitas.....	66
13. Uji Reliabilitas.....	67
14. Uji Multikolinearitas .....	70
15. Uji <i>goodness Of Fit</i> Uji F Model 1.....	73
16. Uji <i>goodness Of Fit</i> Uji F Model 2.....	74
17. Uji Koefesien Determinasi Model 1 .....	75
18. Uji Koefesien Determinasi Model 2 .....	75
19. Uji Hipotesis Dengan Uji t .....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konsep Penelitian.....	33
2. Hubungan Struktural.....	48
3. Uji Normalitas Data 1.....	69
4. Uji Normalitas Data 2.....	69
5. Uji Heteroskedastisitas Model 1.....	71
6. Uji Heteroskedastisitas Model 2.....	72
7. Model Analisis Jalur.....	75



## **DAFTAR LAMPIRAN**

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Tabulasi Hasil Kuesioner
3. Distribusi Frekuensi
4. Output SPSS
5. Surat Tugas Bimbingan Penulisan
6. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Surat Keterangan Ijin Riset Kepada STIESIA
8. Surat Keterangan Riset Dari STIESIA
9. Surat Keterangan Berita Acara
10. Sertifikat Seminar Ekuitas

