

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH
MAKAN BEBEK 75 SURABAYA**



Oleh :

Finita Nur Chapriani

NPM : 12.1.02.05484

Program Studi :Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2016

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK 75 SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

FINITA NUR CHAPRIANI

NPM. 12.1.02.05484

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

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK 75 SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

FINITA NUR CHAPRIANI
NPM : 12.1.02.05484

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 November 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.
Anggota : 1. Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., S.E., M.M.
2. Drs. Yahya, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Triyonowati, M.Si.



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 : Finita Nur Chapriani
N.P.M : 12.1.02.05484

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek 75 Surabaya.

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 November 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 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. 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 November 2016

Yang membuat pernyataan,



Finita Nur Chapriani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Finita Nur Chapriani
NPM : 12.1.02.05484
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 26 September 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/3
Alamat Rumah : Jl. Ngagel Rejo 1B No 2, Surabaya.
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Soepriono
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Ngagel Rejo 1B No 2, Surabaya.
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ngagel Rejo 7 Surabaya tahun 2008
2. Tamat SLTP di SMP IPIEMS Surabaya tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMA Giki 2 Surabaya tahun 2012
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No. 30, Surabaya.	VIII	2016	Strata 1

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/ Golongan	Jabatan
2016-sekarang	PT Wika Realty	1/1	Marketing

Dibuat dengan sebenarnya



Finita Nur Chapriani

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil Alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas terselesaikannya penelitian ilmiah yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek 75, Surabaya”.

Penelitian ini didedikasikan sebagai kontribusi bagi ilmu Manajemen Pemasaran, umumnya adalah untuk siapapun yang memerlukan hasil dari penelitian ini dan khususnya juga untuk diri penulis sendiri sebagai mahasiswa yang mengemban ilmu.

Penulis sadar bahwa celah kekurangan pasti ada dalam penelitian ini, untuk itu penulis akan dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun demi kemajuan bersama.

Akhir kata adalah ucapan terima kasih juga yang sebesar-besarnya kepada setiap orang yang membimbing dan membantu penulis dalam menyusun penelitian ini, penulis tidak akan dengan mudah menyusun penelitian ini tanpa bantuan dan semangat dari orang-orang berikut, terima kasih untuk:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
2. Ibu Dr. Trionowati, M.Si., Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak Dr. Ir. R. Budhi Satrio, M.M., dosen pembimbing yang dengan telaten dan tekun membimbing penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M., Dosen Wali Kelas SM-4.

5. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Pemilik Rumah Makan Bebek 75 yang membantu perolehan data.
7. Orang tuaku tercinta, Soepriono dan Suistiani yang selalu memberikan perhatian tanpa pamrih dan tanpa henti mendampingi setiap langkahku.
8. Eduward Ananta Sitorus, abang saya yang banyak membantu dan memberi semangat.
9. Ervina Mayangsari, sahabat terbaik selama kuliah, yang selalu memberi semangat.
10. Sahabatku Adhita Sinarmayarani, Amalia Nurul Janah, Latifah Retnasari, Marchelina Aprilia dan teman-teman seperjuangan lainnya yang telah berbagi suka-duka bersama, kita untuk selamanya.
11. Siapapun yang mendoakan kebaikan bagiku, kudoakan juga mendapatkan kebaikan yang sama.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang memerlukannya. Aamiin.

Surabaya, 07 September 2016

Finita Nur Chapriani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	8
2.1. Tinjauan Teoritis	8
2.1.1. Pemasaran Jasa	8
2.1.2. Bauran Pemasaran Jasa	10
2.1.3. Karakteristik Jasa dan Pemasaran Jasa.....	13
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.1.6. Hubungan Bauran Pemasaran	

dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu	23
2.3. Rerangka Pemikiran	26
2.4. Perumusan Hipotesis	28
BAB 3 : METODA PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian.....	29
3.1.1. Jenis Penelitian	29
3.1.2. Gambaran Populasi (Obyek) Penelitian	29
3.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4.1. Variabel	31
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	32
3.5. Penggunaan Skala Likret.....	37
3.6. Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1. Metode Kuantitatif	38
3.6.2. Uji Kelayakan Model	40
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4. Uji Regresi Linier Berganda.....	42
3.6.5. Uji Hipotesis	43
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Profil Obyek Penelitian	46
4.1.1. Rumah Makan Bebek 75	46
4.1.2. Personalia Rumah Makan Bebek 75	47
4.1.3 Produk Rumah Makan Bebek 75	47
4.2. Data Hasil Penelitian.....	48
4.2.1. Karakteristik Responden	48
4.3. Analisis Data Hasil Penelitian.....	49

4.3.1. Analisis Deskriptif.....	49
4.4. Uji Instrumen Penelitian	57
4.4.1. Uji Validitas	57
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	58
4.4.3. Asumsi Klasik	59
4.5. Analisis Regresi Linier Berganda	64
4.6. Pengujian Hipotesis.....	67
4.6.1 Uji Simulatan (Uji F)	68
4.6.2. Uji Persial (Uji t)	69
4.6.3. Koefisien Determinasi.....	71
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan	72
5.2. Perbandingan Hasil Penelitian	74
5.3. Saran.....	75
JADWAL PENELITIAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Harapan, Kinerja, Kepuasan	19
2	Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
3	Rekapitulasi Karakteristik Responden Berdasarkan Data Pelanggan .	48
4	Rekapitulasi Data Hasil Kuisisioner.....	49
5	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Produk	50
6	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Harga	51
7	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap variable Tempat	51
8	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Promosi ...	52
9	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Proses	53
10	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Orang.....	54
11	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik	54
12	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Kualitas ...	55
13	Rekapitulasi Karakteristik Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
14	Hasil Uji Reliabilitas	59
15	Hasil Uji Normalitas	61
16	Hasil Uji Multikolinieritas	61
17	Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	63
18	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	64
19	Hasil Uji Hipotesis Simultan	67
20	Hasil Uji Hipotesis Parsial.....	68
21	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Model Konseptual.....	27
2 Grafik <i>Scatterplot</i>	60
3 Grafik Uji Heterokedatisitas Grafik Plot	62