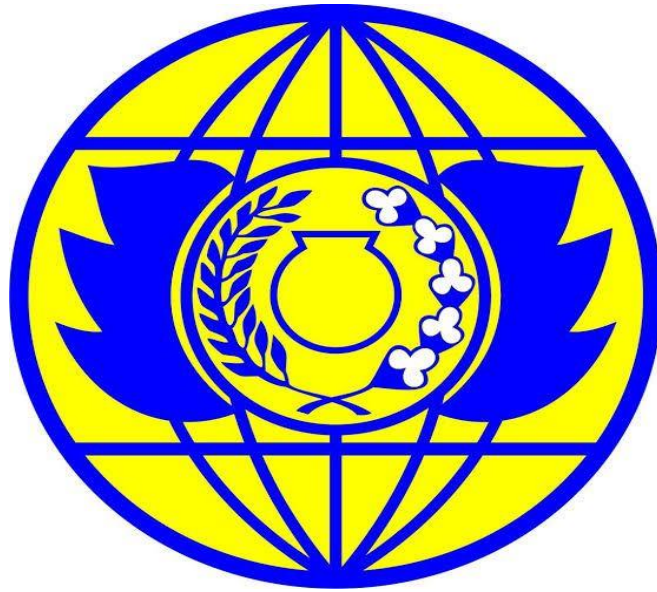


**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA XI BO BA  
DI SURABAYA**



Oleh :  
**FEBYANA RAHMADINAH**  
NPM : 18.1.02.11621

**Program Studi: Manajemen**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA XI BO BA  
DI SURABAYA**



Oleh :  
**FEBYANA RAHMADINAH**  
NPM : 18.1.02.11621

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA  
XI BO BA DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**FEBYANA RAHMADINAH**

**NPM: 18.1.02.11621**

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

**SURABAYA**

**2023**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA XI BO BA  
DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**FEBYANA RAHMADINAH  
NPM: 18.1.02.11621**

Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 24 Juni 2023

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Dewi Urip Wahyuni, S.Pd., M.Pd., S.E., M.M.**  
**Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.**  
**2. Dr. Yayah Atmajawati, S.E., M.Si.**

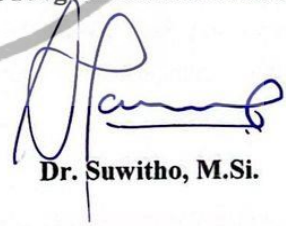
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

  
Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

  
Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA

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

## PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : **FEBYANA RAHMADINAH**

N.P.M. : **18.1.02.11621**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA XI BO BA DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Juni 2023, 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 penulisan orang lain, 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 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 ijasah yang telah di berikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



**Febyana Rahmadinah**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Febyana Rahmadinah  
NPM : 18.1.02.11621  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi / 5 Februari 2000  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 / Anak ke-2  
Alamat Rumah : Jl. Tambak Medokan Ayu XIV-A No.3  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Achmad Syamsul Rizal  
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Tambak Medokan Ayu XIV-A No.3 /  
081211716214  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Mojo III no. 25 Surabaya / 08155131134  
Pekerjaan/Jabatan : General Manager

### C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD di SDN Dukuh 01 Pagi tahun 2012
2. Tamat SLTP di SMP Muhammadiyah 9 tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Trimurti tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No.30	9	2018	

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan	Keterangan

Dibuat dengan sebenarnya,

Febyana rahmadinah

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atau segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan do'a kedua orang tua, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Xi Bo Ba Di Surabaya”.

Penyusunan skripsi ini di lakukan sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang membantu sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M. dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya, memberikan pengarahannya yang sangat bermanfaat, saran dan bimbingan sehingga kegiatan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku Dosen Wali saya.

5. Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Semua staf dan karyawan dari STIESIA.
7. Papa, Mama, dan Cici saya yang telah mencurahkan kasih sayang dengan terus mendoakan saya, memberikan dukungan yang positif dengan tujuan menambah semangat saya dalam menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat Pinky Purple saya (Fadillah Rahmah, Nadya Putri, dan Diva Tista) yang telah memberikan canda tawa dan support yang tiada henti kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman SM 3 yang telah membantu saya selama masa-masa perkuliahan saya.
10. Teman-teman seperbimbingan saya yang telah saling membantu agar penyusunan skripsi ini terselesaikan.
11. Untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas segala informasi yang diberikan, dukungan serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu diharapkan segala kritik dan saran yang dapat membangun untuk menjadi lebih baik lagi. Akhir kata penulis mengucapkan syukur, serta semoga laporan ini dapat memberikan manfaat, pengetahuan kepada seluruh pembaca dan kepada pihak yang berkepentingan.



*Last but not least, I want to thank myself for being successful in all the processes that I have gone through to get to this point. All the hard work, confidence and passion that came to me made me proud of myself. Hopefully this experience can make me even better in the future.*

Surabaya, 24 Juni 2023

Penulis,

Febyana rahmadinah



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAAN KARYA TULIS SKRIPSI	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
Abstrak.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<i>Abstract</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1. Manfaat Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2. Manfaat Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.3. Manfaat Kebijakan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
2.1. Tinjauan Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Teori strategi pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> )....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.3.	Produk ( <i>Product</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4.	Harga ( <i>Price</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5.	Tempat ( <i>Place</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6.	Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7.	Orang ( <i>People</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8.	Bukti Fisik ( <i>Physical Evidence</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9.	Proses ( <i>Process</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.10.	Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.	Hubungan Antara Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1.	Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3.	Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.4.	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5.	Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6.	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.7.	Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.	Penelitian terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.	Rerangka konseptual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.	pengembangan hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

### BAB III METODE PENELITIAN .....

3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1.	Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2.	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4.1. Variabel Bebas ( <i>Independen</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2. Variabel Terikat ( <i>Dependen</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Teknik Analisa Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Uji Instrumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Uji Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.4. Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Gambaran Umum Subjek Penelitian ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Deskripsi Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4. Uji Intrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.6. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Konsumen...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5. Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.6. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.7. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Keterbatasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Jadwal Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Daftar Pustaka.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran-Lampiran .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan profesi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan yang pernah merasakan minuman XI BO BA .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan domisili di surabaya**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5. Tabel Skala Likert.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Produk (P)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (H)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tempat (T)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Promosi (M)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Orang (O)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (BF)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Proses (Pr)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (KK)...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.16. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17. Hasil Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18. Hasil Uji Multikolinieritas .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19. Hasil Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**

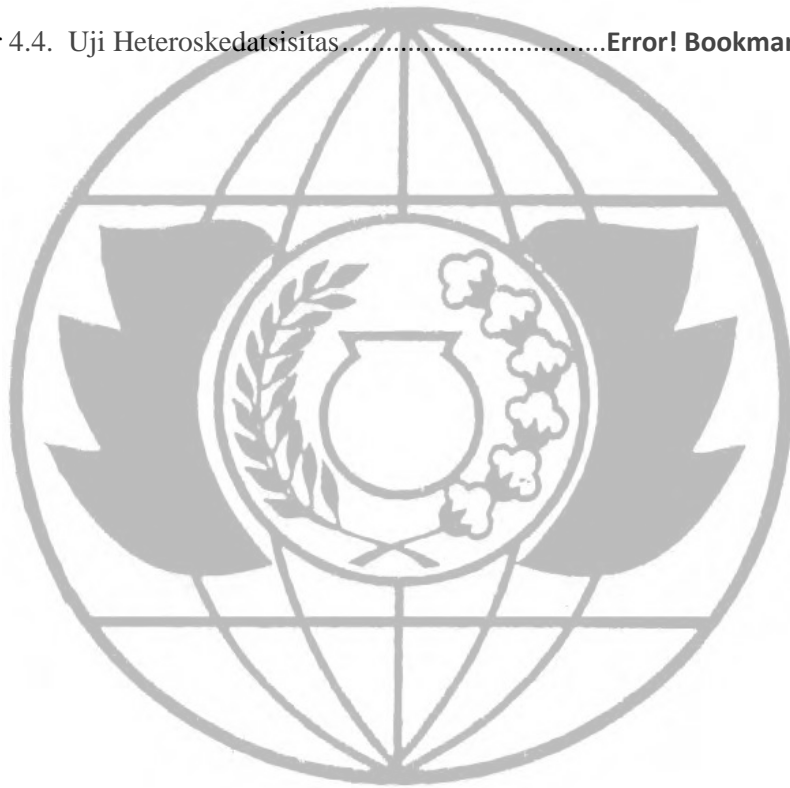
Tabel 4.20. Hasil Uji t.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21. koefisien derteminasi .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.2. Rating Xi Bo Ba Pada Xi Bo Ba Merr .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1. Rerangka Pemikiran.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1. Logo Xi Bo Ba .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2. Menu Xi Bo Ba .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3. Grafik Uji Normalitas P-P Plot .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4. Uji Heteroskedatsistas.....**Error! Bookmark not defined.**





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : kuesioner .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 2 : tabulasi data responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 3 : output spss .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 4 : surat tugas penulisan skripsi.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 5 : kartu konsultasi bimbingan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 6 : surat pengantar penelitian skripsi (uji riset) ....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 7 : surat keterangan setelah riset.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 8 : sertifikat seminar hasil penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- Lampiran 9 : surat bebas plagiasi.....**Error! Bookmark not defined.**

