

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA
PT. SUKSES SESAMA CABANG SIDOARJO**



Oleh :

**RACHMA ROBIATUS SOLIKHAH
NPM : 18.1.02.11266**

**Program Studi S1 Manajemen
SEKOLAH TINGGI EKONOMI SURABAYA INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA
PT. SUKSES SESAMA CABANG SIDOARJO**



Oleh :

**RACHMA ROBIATUS SOLIKHAH
NPM : 18.1.02.11266**

**Program Studi S1 Manajemen
SEKOLAH TINGGI EKONOMI SURABAYA INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2023

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA
PT. SUKSES SESAMA CABANG SIDOARJO**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**



Oleh :

**RACHMA ROBIATUS SOLIKHAH
NPM :18.1.02.11266**

**Program Studi S1 Manajemen
SEKOLAH TINGGI EKONOMI SURABAYA INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2023**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN
PADA PT. SUKSES SESAMA CABANG SIDOARJO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RACHMA ROBIATUS SOLIKHAH
NPM: 18.1.02.11266

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 19 Agustus 2023


Susunan Tim Penguji :


Ketua : Dr. Nur Laily, M.Si.
Anggota : 1. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.
2. Drs. Ec. Yahya, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Drs. Ec. Yahya, M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Rachma Robiatus Solikhah**

N.P.M : **18.1.02.11266**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA PT. SUKSES SESAMA CABANG SIDOARJO.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Agustus 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan 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 bagina atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi 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 demikian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan penyalinan atau meniru tulisan orang lain seolah oleh hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Agustus 2023



Rachma Robiatus Solikhah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **RACHMA ROBIATUS SOLIKHAH**
NPM : **18.1.02.11266**
Program Studi : **S1 Manajemen**
Tempat/Tanggal Lahir : **Sidoarjo, 08 Juli 1995**
Agama : **Islam**
Jumlah saudara/anak yang ke : **4/4**
Alamat : **Pondok Benowo Indah Blok A-O/2,
Babat Jerawat, Pakal, Surabaya**
Status : **Menikah**

B. ORANG TUA

Nama : **MUSTHOFA**
Alamat : **Ngaban RT. 05 RW.02, Tanggulangin,
Sidoarjo**
Pekerjaan Jabatan : **Wiraswasta**

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD MA'ARIF NU
2. Tamatan MTs. MA'ARIF NU
3. Tamatan SMK SEPULUH NOPEMBER SIDOARJO
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – X	2018 – 2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat Gol	Jabatan
2016	PT. CAMPINA ICE CREAM INDUSTRY	-	BRAND PROMOTOR
2017	PT. SANJAYA TAMA LESTARI SURABAYA	-	MERCHANDISER UNILEVER

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas berkat dan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan judul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN PADA PT. SUKSES SESAMA CABANG SIDOARJO.** Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar karena adanya banyak dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa 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. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Drs. Ec. Yahya, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
4. Sulistyو Budi Utomo, BBA, MA.Ec,Ph.D., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bantuan dalam pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, yang telah memberikan bekal ilmu dan teladan yang berartiselama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Bapak/Ibu Pimpinan PT. Sukses Sesama cabang Sidoarjo telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
7. Suami penulis yaitu Fauza Setyobudhi dan kedua orang tua penulis yaitu Bapak Musthofa dan Ibu Ida Susi Amelia, serta kakak-kakak saya yaitu Ima Hikmah Lillah, Achmad Rizza Awanuta, dan Firda Nizar Zulmi yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan dorongan kepada penulis dalam menempuh pendidikan baik secara moral dan material sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan guna mendapatkan gelar sarjana manajemen serta skripsi dengan baik dan lancar.
8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa selama proses penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 24 Juli 2023

Rachma Robiatus Solikhah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .	11
2.1 Tinjauan Teoritis	11
2.1.1 Bauran Pemasaran	11
2.1.2 Produk	12
2.1.3 Harga	18
2.1.4 Lokasi	22
2.1.5 Promosi	23
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Rerangka Konseptual	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
2.4.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
BAB 3 : METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	35
3.1.1 Jenis Penelitian	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	35

3.2	Teknik Pengambilan Sampel	36
3.2.1	Penentuan Jumlah sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	38
3.4.1	Variabel Penelitian	39
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	39
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.5.1	Uji Instrumen	44
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda	45
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.4	Uji Kelayakan Model	48
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Hasil Penelitian	50
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.2	Deskripsi Responden	51
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian	53
4.1.4	Uji Instrumen	58
4.1.5	Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.1.7	Uji Kelayakan Model	65
4.1.8	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	66
4.2	Pembahasan.....	68
4.2.1	Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.2.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.2.4	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
BAB 5	: PENUTUP	73
5.1	Simpulan	73
5.2	Keterbatasan	74
5.3	Saran	74
	JADWAL PENELITIAN	76
	DAFTAR PUSTAKA	77
	LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penjualan PT. Sukses Sesama Cabang Sidoarjo	4
2 Tingkat Reliabilitas	45
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	52
5 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan	53
6 Kelas Interval	54
7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Produk (Pd).....	55
8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga (Hg).....	56
9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lokasi (Lk)	57
10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Promosi (Pr).....	58
11 Uji Faliditas	59
12 Hasil Uji Reabilitas	60
13 Hasil Regresi Linier Berganda	61
14 Uji Multikolinearitas	63
15 Hasil Uji F.....	65
16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	65
17 Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual	30
2 Hasil Uji Normalitas	63
3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	81
2 Tabulasi	85
3 Frequency Table.....	88
4 Uji Validitas dan Reliabilitas	96
5 Analisis Regresi Linier Berganda	101

