

**PENGARUH MARKETING MIX (7P) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Burger King Merr Surabaya)**



Oleh:

AINUN NABILA

NPM: 19.1.021.1826

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

**PENGARUH MARKETING MIX (7P) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Burger King Merr Surabaya)**



Oleh:

AINUN NABILA

NPM: 19.1.021.1826

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

**PENGARUH MARKETING MIX (7P) TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Burger King Merr Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana**

**Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

AINUN NABILA

NPM: 19.1.021.1826

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

2023

**PENGARUH MARKETING MIX (7P) TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Pada Burger King Merr Surabaya)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

AINUN NABILA

NPM : 19.1.02.11826

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 19 Agustus 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.

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

Prof. Dr. Nur Saadiah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Ainun Nabila**

N.P.M : **19.1.02.11826**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH MARKETING MIX (7P) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA BURGER KING MERR SURABAYA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Agustus 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 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 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 19 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Ainun Nabila

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ainun Nabila
NPM : 1910211826
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 25 April 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (tiga)/1(satu)
Alamat Rumah : Jl. Rungkut Tengah 1A/18C
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Ali Rochmad (Alm)
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Rungkut Tengah 1A/18C
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : -

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Rungkut Kidul III/612 Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMPN 49 Surabaya Tahun 2015
3. Tamat SMK di SMKN 12 Surabaya Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2019-2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Ainun Nabila

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan nikmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH MARKETING MIX (7P) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA BURGER KING MERR SURABAYA)”** yang ditujukan memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga untuk pihak yang telah berkontribusi dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M. selaku dosen pembimbing dan pemberi arahan yang sangat bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Jamil, S.E., M.M. selaku bapak dosen wali kelas SMX-1 yang memberikan bimbingan serta pengarahan selama perkuliahan berlangsung.
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua saya, terimakasih telah senantiasa memberikan semangat, mendukung saya dan selalu mendoakan saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materi.

7. Terima kasih untuk teman seperjuangan saya yaitu Mellania Ariya Nitta yang selalu menemani saya untuk mengerjakan penelitian skripsi ini dan mendengarkan semua keluh kesah saya. Terimakasih.
8. Sahabat seperjuangan saya Puri Gita Hartanti dan Adelia Fitri Rachmawati yang selalu saling mendukung dan memberikan semangat selama masa perkuliahan dan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terimakasih juga untuk teman sepembimbing saya Elvin Septian Andri Purwanto yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada teman perjalanan saya, Hasbulloh Al Fikri yang telah memberikan dukungan, semangat, serta mendengarkan keluh kesah saya. Terimakasih.
11. Yang terakhir, terima kasih banyak untuk diri saya sendiri yang telah banyak berjuang dan terus semangat untuk menyelesaikan perkuliahan serta menyelesaikan skripsi ini. Proud of me!!

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk menyampaikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat serta pengetahuan bagi para pembaca, terimakasih.

Surabaya, 19 Agustus 2023

Ainun Nabila

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.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
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. Pengertian Pemasaran.....	11
2.1.2. Pengertian Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
2.1.3. Produk (<i>Product</i>).....	12
2.1.4. Harga (<i>Price</i>).....	18
2.1.5. Promosi (<i>Promotion</i>).....	20
2.1.6. Lokasi (<i>Place</i>).....	22
2.1.7. Bukti Fisik (<i>Physicall Evidence</i>).....	25
2.1.8. Orang (<i>People</i>).....	26
2.1.9. Proses (<i>Process</i>).....	27

2.1.10. Kepuasan Konsumen.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Kerangka Konseptual.....	34
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	35
2.4.1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	35
2.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	36
2.4.4. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.4.5. Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Konsumen.....	37
2.4.6. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
2.4.7. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	40
3.1.1. Jenis Penelitian.....	40
3.1.2. Gambaran Populasi dan Populasi Objek Penelitian.....	40
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	41
3.2.1 Penentuan Jenis Sampel.....	41
3.2.2.Sumber Data.....	42
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	43
3.4.1. Variabel.....	43
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian.....	48
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	51
3.5.5 Uji Hipotesis (Uji T).....	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Objek Penelitian.....	53

4.2 Uji Validitas.....	55
4.3 Uji Reliabilitas.....	56
4.4 Analisis Deskriptif.....	56
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	64
a. Uji Normalitas.....	64
b. Uji Multikolinieritas.....	65
c. Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.7 Uji Kelayakan Model.....	69
a. Uji F.....	69
b. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	70
4.9 Pembahasan.....	72
4.9.1. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.9.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.9.3. Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.9.4. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	76
4.9.5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.....	77
4.9.6. Pengaruh Orang Terhadap Kepuasan Konsumen.....	38
4.9.7. Pengaruh Proses Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
BAB 5 PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Keterbatasan.....	84
5.3 Saran.....	84
JADWAL PENELITIAN.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Pendapatan Penjualan pada Januari 2021-Desember 2022 di Burger King Merr Surabaya.....	6
2. Kelas Interval	43
3. Hasil Uji Validitas	55
4. Hasil Uji Reliabilitas	56
5. Hasil Analisis Deskriptif Identitas Responden	57
6. Karakteristik Tanggapan Responden Produk.....	59
7. Karakteristik Tanggapan Responden Harga.....	59
8. Karakteristik Tanggapan Responden Promosi.....	60
9. Karakteristik Tanggapan Responden Lokasi.....	61
10. Karakteristik Tanggapan Responden Bukti Fisik.....	62
11. Karakteristik Tanggapan Responden Orang.....	62
12. Karakteristik Tanggapan Responden Proses.....	63
13. Karakteristik Tanggapan Responden Kepuasan Konsumen.....	64
14. Hasil Uji Normalitas	65
15. Hasil Uji Multikolinieritas	65
16. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66
17. Analisis Regresi Linier Berganda	67
18. Hasil Uji Statistik F.....	69
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	70
20. Hasil Uji Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	89
2. Hasil Tabulasi Data Kuesioner	94
3. Analisis Deskriptif	100
4. Uji Instrumen Penelitian.....	109
5. Uji Asumsi Klasik.....	113
6. Uji Regresi.....	115
7. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	117
8. Surat Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	118
9. Surat Pernyataan Sebar Kuesioner.....	119
10. Berita Acara.....	120
11. Sertifikat Seminar Hasil	121
12. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	122
13. Hasil Plagiasi	123