



**KAITAN BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. MUKTI JAYA
SUMBERPAKEM JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Cahyo Edi Purnomo
NIM. 12.10.411.007**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
MEI, 2016**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Kaitan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. MUKTI JAYA Sumberpakem Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dra. Retno Endah Supeni. MM
NPK 95 10 256

Anggota 1,

Dr. Nurul Q. M.M
NPK 06 034 26

Anggota 2,

Budi Santoso. SE., M.M
NPK 07 09 107301

Mengesahkan:

Dekan,

Drs Ahmad Suharto, M.P
NPK 89 06 242

Ketua Jurusan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M
NIP 19770 811 2005 01 2001

MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebahagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bahagiadari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(Surah an nisa' 032)

“Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta’ala akan menolongnya.

(HR. Muslim)

Kupersembahkan Skripsi ini untuk :

- **Bapak (Suroso) dan Ibu (Ani Zubaidah) tercinta**
- **Kakak perempuanku mbak Novita anggela rossi**
 - **Keponakanku yang lucu noval dan fillah**
- **Buat sahabatku yang rewel diaz,susanda,hany dan eko terima kasih buat dukungannya**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Kaitan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. MUKTI JAYA Sumberpakem Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Drs. Ahmad Suharto, M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Nurul Q, M.M, selaku dosen pembimbing I dan Drs. Budi Santoso, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dra. Retno Endah Supeni. MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Mei 2016

Penyusun

Cahyo Edi Purnomo

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 konsep manajemen pemasaran.....	14
2.1.3 Bauran pemasaran	15
2.1.4 Dimensi bauran pemasaran.....	17
2.1.5 Deferensiasi kompetitif.....	25
2.1.6 Mengelola kualitas Produk.....	26
2.1.7 Kepuasan pelanggan.....	29
2.2 Tinjauan penelitian terdahulu.. ..	37
2.3 Kerangka Konseptual	40
2.4 Hipotesis	41
BAB 3 METODE PENELITIAN	43
3.1 Identifikasi Variabel	43
3.1.1 Variabel Bebas	43
3.1.2 Variabel Terikat	43

3.2	Definisi Operasional Variabel	43
3.3	Desain Penelitian	45
3.4	Populasi dan Sampel	45
3.4.1	Populasi	45
3.4.2	Sampel	46
3.4.3	Teknik pengambilan sampel.....	46
3.5	Jenis dan Sumber Data	46
3.5.1	Data Sekunder	46
3.5.2	Data Primer	47
3.6	Metode Pengumpulan Data	47
3.7	Teknik Analisis Data	48
3.7.1	Uji Instrumen Data	48
3.7.1.1	Uji Validitas	48
3.7.1.2	Uji Reliabilitas	49
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	50
3.7.3.1	Uji Normalitas	50
3.7.3.2	Uji Multikolinearitas	50
3.7.3.3	Uji Heteroskedastisitas	51
3.7.4	Uji Hipotesis	51
3.7.4.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	51
3.7.4.2	Uji Parsial (Uji t)	52
3.7.4.3	Koefisien Determinasi (R^2)	53
BAB 4	HASIL DAN PENBAHASAN	54
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	54
4.1.2	Struktur Organisasi	55
4.1.3	Fungsi Dan Tugas Jabatan	55
4.2	Aspek Personalia	56
4.2.1	Jumlah Tenaga Kerja	56
4.2.2	Jam Kerja	56
4.2.3	Sistem Upah	56
4.3	Aspek Pemasaran	56
4.3.1	Daerah Pemasaran	56
4.3.2	Cara Penjualan dan Cara Pembayaran	57
4.4	Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	57
4.4.1	Diskriptif Statistik Responden	57
4.4.2	Diskriptif Variabel Penelitian	58
4.4.2.1	Produk (X1)	58
4.4.2.2	Price (X2)	59

4.4.2.3 Place (X3)	61
4.4.2.4 Promotion (X4).....	63
4.4.2.5 Kepuasan pelanggan (Y).....	65
4.5 Analisis Data	67
4.5.1 Uji Instrumen Data	67
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data	67
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	69
4.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.5.3 Pengujian Asumsi Klasik	71
4.5.3.1 Pengujian Normalitas	71
4.5.3.2 Pengujian K-S	72
4.5.3.3 Pengujian Multikolinearitas	73
4.5.3.4 Pengujian Heterokedastisitas	74
4.5.4 Pengujian Hipotesis	75
4.5.4.1 Uji F	75
4.5.4.2 Uji t	75
4.5.4.3 Koefisien Determinasi	77
4.6 Pembahasan	78
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	80
5.9 Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Pangsa pasar.....	7
Tabel 1.2: Rekapitulasi penjualan UD. MUKTI JAYA 2015.....	9
Tabel 2.2: Tinjauan penelitian terdahulu.....	39
Tabel 4.1: Responden Menurut Jenis Kelamin Dan Masa Menjadi Pelanggan	57
Tabel 4.2: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Produk	58
Tabel 4.3: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap price.....	60
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Place.....	62
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap promotion	64
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan pelanggan	66
Tabel 4.7: Hasil Pengujian Validitas	68
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Reliabilitas	69
Tabel 4.9: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.10: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.11: Hasil Uji F	76
Tabel 4.12: Hasil Uji t	76
Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3: Kerangka konseptual.....	40
Gambar 4.1: Struktur Organisasi UD. MUKTI JAYA 2015.....	55
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	72
Gambar 4.3: Hasil Pengujian K-S	73
Gambar 4.4: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	75

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6: Uji Validitas
- LAMPIRAN 7: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9: Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t
- LAMPIRAN 10: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 11: Surat Pernyataan Penelitian