

**APLIKASI WARPPLS UNTUK ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PT. BALI LUXE TRADA, BALI**

SKRIPSI

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



DIAH AYU LESTARI

20.1041.1147

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : DIAH AYU LESTARI

NIM : 2010411147

PRODI : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **APLIKASI WARPPLS UNTUK ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI PT. BALI LUXE TRADA, BALI** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan dalam institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Mei 2024

Yang Menyatakan,

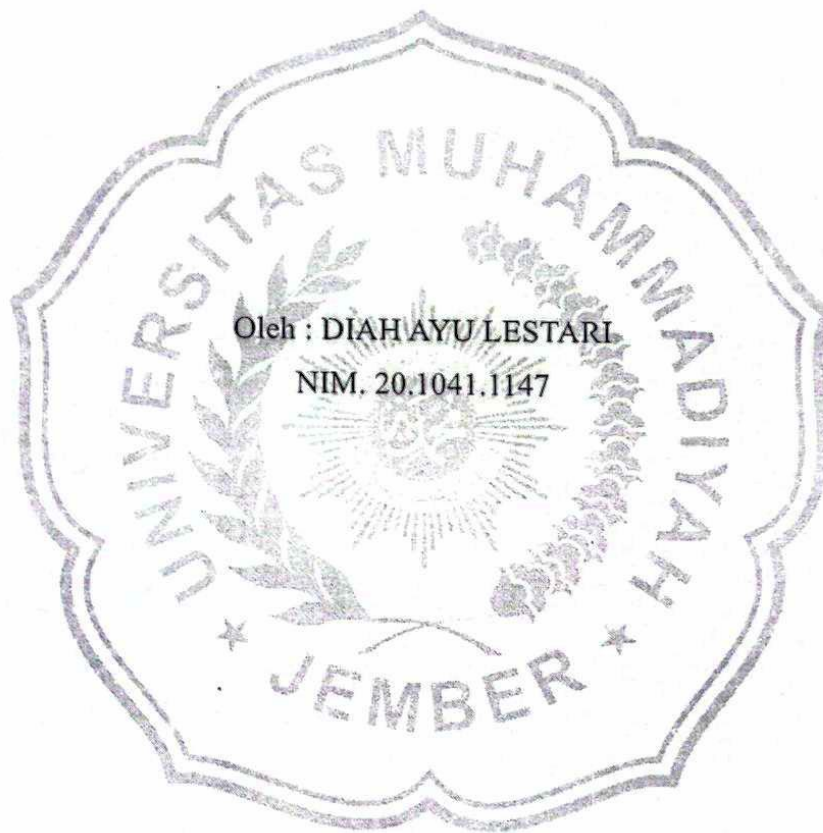


Diah Ayu Lestari

NIM. 20.1041.1147

SKRIPSI

**APLIKASI WARPPLS UNTUK ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING DI PT. BALI LUXE TRADA, BALI**



Oleh : DIAHAYU LESTARI

NIM. 20.1041.1147

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, MMT

Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Aplikasi WarpPLS Untuk Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di PT. Bali Luxe Trada, Bali* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 30 Mei 2024

Tempat : Gedung A, Ruang 2.6


Tim Penguji,


Dr. Nurul Qomariah, MM.
NPK. 1967081010603426

Anggota 1

Anggota 2


Dr. Ir. Eko Budi Satoto, MM.T.
NPK. 1967101611803861


Nursaidah, SE., MM.
NPK. 1985060111509637

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi



Maheni Ika Sari, SE., MM.
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi


Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.
NPK. 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, orang tua saya tercinta, Bapak Muhtamar dan Ibu Komang Ripa. Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan karena berkat kasih sayang, perjuangan, doa, dan dukungan baik moral dan materil dari orang tua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semua capaian ini saya wujudkan dengan harapan dapat menjadi kebanggaan dan balasan atas segala upaya yang dilakukan. Semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dan ibu dengan kebahagiaan serta senantiasa dilindungi di dunia maupun di akhirat. Aamiin
2. Adik kecil saya, Abyan Dimas Kamulian terima kasih atas setiap dukungan, doa dan semangat yang diberikan. Semoga kita menjadi orang yang lebih baik dan berguna bagi orang tua maupun orang lain.
3. Semua keluarga saya yang senantiasa mendukung dan memberi semangat, doa, serta dukungan dari awal hingga akhir.
4. Teruntuk teman-teman yang ada di hidup saya terutama teman seperjuangan yang selalu membantu dengan memberikan dukungan dan menjadi teman dari awal hingga di surga nanti. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan jalan terbaik kepada kita untuk kedepannya.
5. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis terimakasih penulis ucapkan terutama kepada Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen penguji dan Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, MM.T serta Ibu Nursaidah, SE., MM selaku dosen pembimbing karena dengan ketulusan atas ilmu yang telah diberikan selama ini, tidak ada hal yang paling berharga selain ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
6. Instansi lokasi penelitian yaitu PT. Bali Luxe Trada terimakasih saya ucapkan karena telah memberikan kesempatan saya dalam merealisasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan.
7. Terakhir saya persembahkan skripsi ini untuk almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menaungi dan menjadi jembatan dalam menuntut ilmu.

MOTTO

“Allah menjadikan pada tiap-tiap sesuatu ada kadarnya, pada tiap-tiap kadar ada masanya, dan pada tiap-tiap masa ada ketetapannya.”

-Ali bin Abi Thalib-

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tak ada mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan.”

-Maudy Ayunda-



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Aplikasi WarpPLS Untuk Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di PT. Bali Luxe Trada, Bali” dengan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud nyata untuk memenuhi impian yang menjadi kewajiban yang harus dipenuhi untuk mencapai gelar Sarjana pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT atas berkat rahmat dan kasih sayang-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM dan Ibu Septy Holisa Umamy, SM., MM selaku Kepala dan Wakil Program Studi Manajemen yang telah membantu penyelesaian proses administrasi akademik.
5. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, MMT selaku Dosen pembimbing pertama yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan, motivasi, waktu serta solusi terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Ibu Nursaidah, SE., MM selaku Dosen pembimbing kedua yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis, serta selalu memberikan dukungan, motivasi, waktu serta solusi terbaik dalam proses pengerjaan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku Dosen penguji yang telah memberikan tanggapan, saran, dan masukan-masukan yang bermanfaat dalam skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah membekali ilmu pengetahuan serta wawasan yang bermanfaat selama penulis menuntut ilmu.
9. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan doa dan dukungannya tanpa henti.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya selaku penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Skripsi yang penulis buat ini, semoga pembaca dapat memberikan kritik dan saran sebagai bahan evaluasi bagi penulis. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak manapun terutama bagi para pembaca dan pihak yang berkepentingan.

Nun Walqolami Wama Yasturun

Wassalamu'alaikum Warahamatullahi Wabarakatuh

Jember, 30 Mei 2024

Penulis

DIAH AYU LESTARI
NIM. 2010411147



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
3.1 Grand Theory	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.4 Bauran Pemasaran	12
2.1.4.1 Produk	13
2.1.4.2 Harga	15
2.1.4.3 Tempat/Lokasi	17
2.1.4.4 Promosi	18
3.2 Penelitian Terdahulu	20
3.3 Kerangka Konseptual	32
3.4 Pengembangan Hipotesis	33
2.4.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
2.4.5 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.4.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	35
2.4.7 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	36
2.4.8 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.4.9 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
2.4.10 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	38

2.4.11 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan..	38
2.4.12 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.	39
2.4.13 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	40
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian	40
3.2 Definisi Operasional Variabel	40
3.2.1 Dimensi Produk (X1)	40
3.2.2 Dimensi Harga (X2)	41
3.2.3 Dimensi Lokasi (X3)	41
3.2.4 Dimensi Promosi (X4)	42
3.2.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan (Z)	42
3.2.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan (Y)	43
3.3 Desain Penelitian	43
3.4 Jenis Data	43
3.4.1 Data Primer	43
3.4.2 Data Sekunder	43
3.5 Populasi dan Sampel	44
3.5.1 Populasi	44
3.5.2 Sampel	44
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.1 Kuesioner	45
3.6.2 Dokumentasi.....	45
3.7 Teknik Analisis Data	46
3.7.1 Analisis Deskriptif	46
3.7.2 Pengujian Hipotesis	46
a. Pengujian <i>Outer Model</i>	46
b. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	47
c. Uji Hipotesis	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.2 Gambaran Umum Responden	50
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Jasa Rental	51
4.2.4 Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Rental Berulang	51
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.3.1 Variabel Produk (X1)	52
4.3.2 Variabel Harga (X2)	53
4.3.3 Variabel Lokasi (X3)	53
4.3.4 Variabel Promosi (X4)	54
4.3.5 Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	55
4.3.6 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	56

4.4 Analisis Data	57
4.4.1 Uji <i>Outer</i> Model	57
4.4.1.1 Uji Validitas	57
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	58
4.4.2 Evaluasi <i>Inner</i> Model	59
4.4.2.1 Uji Hipotesis	59
A. Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	59
B. Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	61
C. Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Total	62
D. Hasil Analisis	64
E. Pengujian Model Struktural	65
F. Koefisien Determinasi	67
4.5 Pembahasan	67
4.5.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
4.5.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.5.4 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.5.5 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
4.5.6 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.5.7 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	72
4.5.8 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	73
4.5.9 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	74
4.5.10 Pengaruh Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	74
4.5.11 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	75
4.5.12 Pengaruh Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	75
4.5.13 Pengaruh Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Konsumen PT Bali Luxe Trada	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Pemberian Skor (Penilaian)	46
Tabel 4.1 Daftar Unit serta Harga Sewa PT. Bali Luxe Trada	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Jasa Rental	51
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Rental Berulang	52
Tabel 4.6 Distribusi Responden Jawaban Variabel Produk (X1)	53
Tabel 4.7 Distribusi Responden Jawaban Variabel Harga (X2)	53
Tabel 4.8 Distribusi Responden Jawaban Variabel Lokasi (X3)	54
Tabel 4.9 Distribusi Responden Jawaban Variabel Promosi (X4)	55
Tabel 4.10 Distribusi Responden Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Z)	56
Tabel 4.11 Distribusi Responden Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	57
Tabel 4.12 <i>Combined loadings and cross-loadings</i>	58
Tabel 4.13 Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel	59
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.15 Nilai Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	60
Tabel 4.16 Koefisien Jalur Pengaruh Tidak Langsung	62
Tabel 4.17 <i>Total Effects</i>	63
Tabel 4.18 Uji Model Penelitian	65
Tabel 4.19 Koefisien Determinasi	67
Tabel 4.20 Rangkuman Uji Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Klasifikasi Teori	8
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Logo PT Bali Luxe Trada	49
Gambar 4.2 Akun Media Sosial PT Bali Luxe Trada	49
Gambar 4.3 Akun <i>Website</i> PT. Bali Luxe Trada	50
Gambar 4.4 Hasil Analisis	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	85
Lampiran 2. Surat Penelitian	88
Lampiran 3. Tabulasi Data	90
Lampiran 4. Hasil Statistik WarpPLS 8.0	95
Lampiran 5. Dokumentasi	108

