

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING DI KEDAI CAK TEOT SITUBONDO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**



**TRI SULTON MULYA RESCAHYANA**

**20.1041.1161**

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

**2025**

**HALAMAN SAMPUL**

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING DI KEDAI CAK TEOT SITUBONDO**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**



**TRI SULTON MULYA RESCAHYANA**

**20.1041.1161**

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

**2025**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Sulton Mulya Rescahyana  
Nim : 2010411161  
Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Daya Saing diKedai Cak Teot Situbondo”** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipaan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 2024

Yang menyatakan,



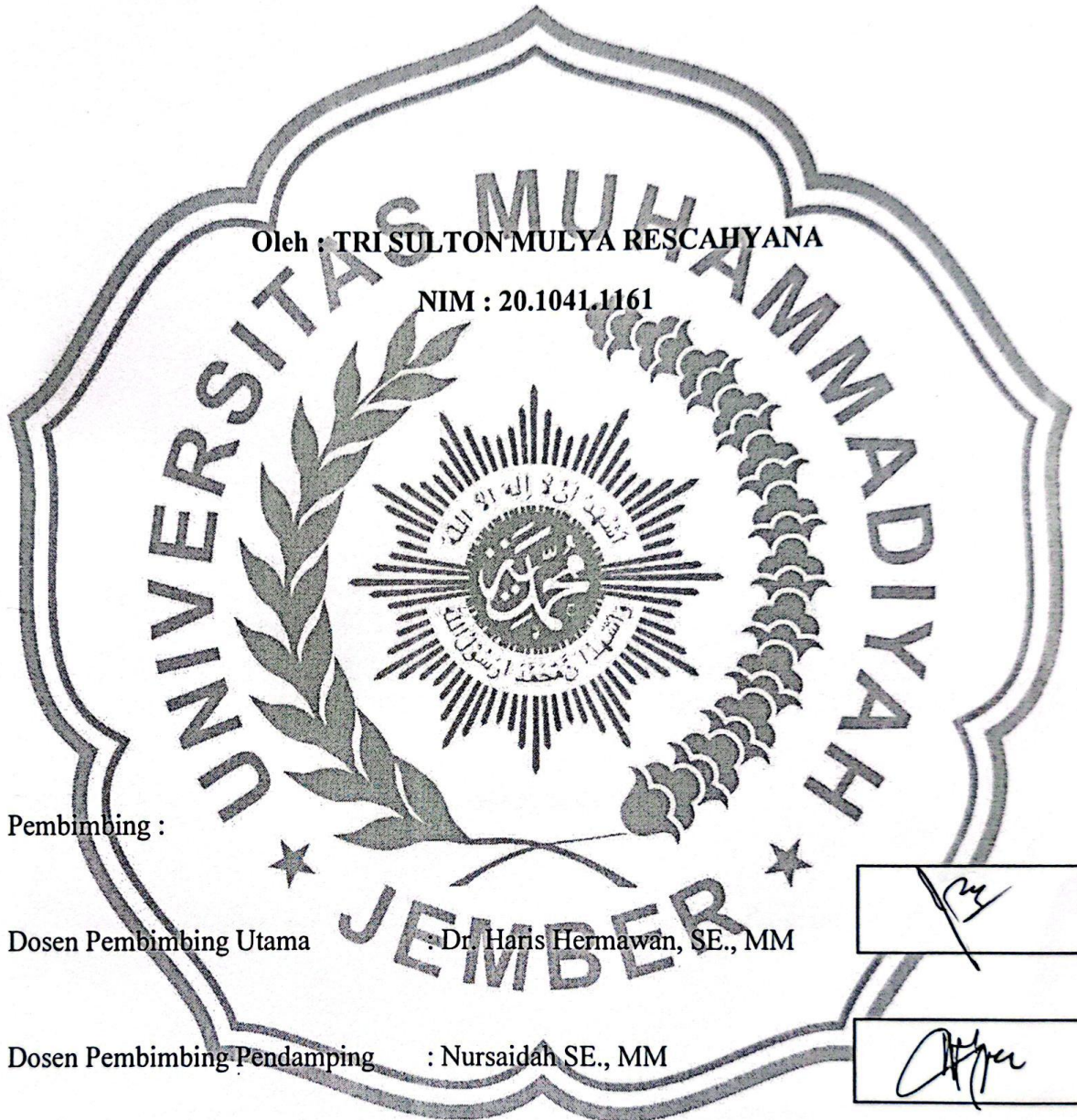
Tri Sulton Mulya Rescahyana  
NIM. 20.1041.1161

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING DI KEDAI CAK TEOT SITUBONDO**

Oleh : **TRI SULTON MULYA RESCAHYANA**

**NIM : 20.1041.1161**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Dr. Haris Hermawan, SE., MM

Dosen Pembimbing Pendamping

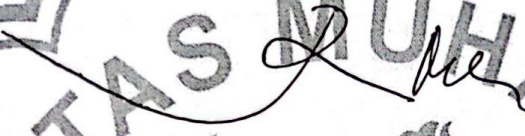
: Nursaidah SE., MM

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul : “Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Daya Saing diKedai Cak Teot Situbondo”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 21 Januari 2025  
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Dr. Nurul Qomariah, MM  
NPK: 1967081010603426

Anggota 1,

Anggota 2,


  
Dr. Haris Hermawan, SE., MM  
NPK. 1968101011503640

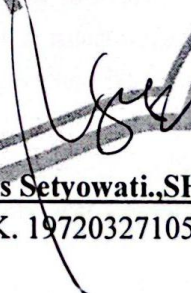
  
Nursaidah SE., MM  
NPK. 1985060111509637

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

  
Maheni Ika Sari, SE., MM  
NIP. 197708112005012001

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

## PERSEMBAHAN

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

1. Saya ucapkan rasa terima kasih dan dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, tuhan semesta alam, Maha Pengasih, dan Maha Penyayang. Hanya dengan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tiada terkira, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
2. Terimakasih saya ucapkan kepada ke dua orang tua yang sangat saya cintai yaitu bapak Mulyono dan ibu Suriskiyana, terimakasih atas kepercayaan, pengorbanan, kerja keras yang luar biasa, serta selalu mengusahakan apapun yang menjadi kebutuhan anaknya. Terimakasih juga untuk doa-doa baik, dukungan, serta segala nasihat yang selalu mengiringi.
3. Terimakasih untuk kakak saya Arif Ma'ruf Riscahyono dan Laksmana Putra Rescahyana, SE., yang sudah seperti orangtua bagi penulis. Terimakasih atas nasihat, dukungan, doa serta bantuan dalam perkuliahan penulis. Terimakasih karena selalu mengusahakan apapun yang menjadi kebutuhan adiknya.
4. Terimakasih untuk adik ponakan saya yaitu Fadilah Awwab Rabbani dan Aisyah Hafsa yang telah menjadi sumber semangat dan menemani penulis selama skripsi ini berlangsung, serta terimakasih kepada saudara saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
5. Kepada bapak Dr. Haris Hermawan, SE.,MM selaku dosen pembimbing I dan ibu Nusaidah SE.,MM selaku dosen pembimbing II saya yang telah dengan sabar membimbing dan mengarahkan penelitian ini. Terimakasih atas ilmu, masukan, dan kritik membangun yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan terimakasih atas kesediaan ibu Nurul Qomariah, Dr.,MM untuk menjadi penguji skripsi ini. Bimbingan, arahan, dan saran yang diberikan selama proses ujian skripsi sangatlah berharga bagi penulis. Penulis banyak belajar dari ibu dan penulis yakin bahwa ilmu yang diperoleh akan sangat bermanfaat bagi penulis di masa depan.
6. Dosen – Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember terimakasih atas ilmu pengetahuan, bimbingan, dan arahan yang diberikan selama perkuliahan, serta terimakasih para pejuang skripsi angkatan 2020 khususnya anak manajemen, yang telah berjuang bersama dan mencari ilmu selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Terimakasih kepada bapak Sandy selaku Pemilik Kedai Cak Teot Situbondo dan seluruh karyawan Kedai Cak Teot Situbondo yang telah ikut berkontribusi dan banyak membantu bagi penulis dan terimakasih telah mengizinkan penelitian di Kedai Cak Teot Situbondo.
8. Terimakasih kepada teman saya sekaligus sahabat saya yaitu Rezi, Arif, Icing, Alif, Dika, Bayu, Ilfil dan teman-temanku lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Terimakasih telah menyediakan pundak untuk menangis dan memberi bantuan saat penulis membutuhkan serta terimakasih sudah menjadi temanku.

9. Terimakasih kepada Wyneke Novanda Rohmadania yang telah mendengarkan keluhan kesah, selalu sabar, selalu memberikan dukungan, motivasi, kebaikan, perhatian, selalu menjadi support system terbaik bagi penulis, serta banyak membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Ucapan terakhir saya berikan kepada diri sendiri Tri Sulton Mulya Rescahyana dengan panggilan Sulton karena telah mampu berjuang, bersemangat serta keberanian untuk belajar hal baru. Terimakasih telah memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai dititik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum sesuai keinginan, namun terimakasih tetap memilih menjadi manusia yang mau berusaha, tidak menyerah dan mampu membuktikan kepercayaan serta tanggung jawab dari keluarga untuk menyelesaikan S1 ini.



## MOTTO

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu”.

**(Suriskiyana, 2024)**

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir di dunia, jadi tidak mungkin apabila aku tidak berarti baginya”.

**(Tri Sulton Mulya Rescahyana, 2024)**

“Perjalanmu memang tidak selalu mulus, tetapi setiap belokan memiliki makna. Beranilah mengambil resiko, karena tidak ada yang menggantikan pengalaman”.

**(Tri Sulton Mulya Rescahyana, 2024)**





## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Daya Saing diKedai Cak Teot Situbondo**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember,
2. Ibu Maheni Ika Sari, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember,
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
4. Bapak Dr. Haris Hermawan, SE., MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
5. Ibu Nursaidah SE., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini,
6. Ibu Nurul Qomariah, Dr.,MM selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi menyempurnakan skripsi ini.
7. Kedua orang tua dan juga keluarga besar saya yang selalu mensupport dalam segala hal
8. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, Desember 2024

Tri Sulton Mulya Rescahyana

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>PERNYATAAN .....</b>                      | <b>iii</b> |
| <b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>             | <b>iv</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>               | <b>v</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN .....</b>                     | <b>vi</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                         | <b>ix</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                        | <b>x</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                  | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                      | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                    | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                   | <b>xvi</b> |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>               | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                     | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                    | 4          |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                  | 4          |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                 | 5          |
| <b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>            | <b>6</b>   |
| 2.1 Landasan Teori .....                     | 6          |
| 2.1.1 Manajemen Pemasaran .....              | 6          |
| 2.1.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix) ..... | 6          |
| 2.1.3 Daya Saing di Industri Kuliner .....   | 8          |
| 2.1.4 Strategi Pemasaran Mikro .....         | 11         |
| 2.1.5 Konsumen .....                         | 14         |
| 2.1.6 Loyalitas Pelanggan .....              | 14         |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....               | 15         |
| 2.3 Kerangka Konseptual .....                | 18         |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....               | 20         |
| 2.4.1 <i>Product</i> (Produk) .....          | 20         |
| 2.4.2 <i>Price</i> (Harga) .....             | 21         |
| 2.4.3 <i>Place</i> (Tempat) .....            | 21         |
| 2.4.4 <i>People</i> (Manusia) .....          | 21         |
| 2.4.5 <i>Process</i> (Proses) .....          | 22         |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.4.6 <i>Promotion</i> (Promosi).....  | 22        |
| 2.4.7 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik).....                                    | 22        |
| <b>BAB 3 METODELOGI PENELITIAN.....</b>  | <b>23</b> |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....  | 23        |
| 3.2 Objek Penelitian.....  | 23        |
| 3.3 Jenis Data.....  | 24        |
| 3.4 Instrumen Pengumpulan Data.....  | 24        |
| 3.5 Operasional variabel .....   | 25        |
| 3.6 Populasi dan sampel.....   | 26        |
| 3.6.1 Populasi.....  | 26        |
| 3.6.2 Sampel.....  | 26        |
| 3.7 Teknik Pengukuran Data .....   | 26        |
| 3.8 Metode analisis dengan aplikasi SPSS .....                                       | 27        |
| <b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>30</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kedai Cak Teot Situbondo.....                                      | 30        |
| 4.1.1 Sejarah Singkat.....   | 30        |
| 4.2 Deskripsi Identitas Responden.....   | 30        |
| 4.2.1 Usia.....  | 30        |
| 4.2.2 Jenis Kelamin.....   | 31        |
| 4.2.3 Pendapatan per Bulan.....  | 31        |
| 4.2.4 Frekuensi Kunjungan .....  | 31        |
| 4.3 Hasil Analisi Statistik Deskriptif .....   | 32        |
| 4.4 Hasil Analisis Data .....  | 35        |
| 4.4.1 Hasil Uji Instrumen Data.....  | 35        |
| 4.4.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....                                    | 36        |
| 4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....   | 38        |
| 4.5 Hasil Uji Hipotesis.....   | 41        |
| 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                  | 43        |
| 4.7 Pembahasan .....   | 44        |
| 4.7.1 Pengaruh produk terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo.....  | 44        |
| 4.7.2 Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo .....  | 44        |
| 4.7.3 Pengaruh tempat terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo ..... | 45        |
| 4.7.4 Pengaruh manusia terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo..... | 46        |
| 4.7.5 Pengaruh proses terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo.....  | 46        |
| 4.7.6 Pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo..... | 47        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.7.7 Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Cak Teot Situbondo... | 48        |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>49</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 49        |
| 5.2 Saran .....  | 49        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>52</b> |
| <b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>  | <b>57</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Desa/Kelurahan Menurut Sarana Perdagangan .....                      | 1  |
| Tabel 1.2 Data Penjualan Per-Bulan Kedai Cak Teot .....                               | 3  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....   | 15 |
| Tabel 3.1 Skala Likert .....  | 27 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....                                   | 30 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 31 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....                  | 31 |
| Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....                   | 31 |
| Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden.....   | 32 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Produk.....                | 32 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Harga.....                 | 32 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Tempat .....               | 33 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Manusia.....               | 33 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Proses .....              | 33 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Promosi .....             | 34 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Bukti Fisik.....          | 34 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 34 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas .....  | 35 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas .....   | 36 |
| Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                               | 37 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....  | 39 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 40 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....   | 40 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji t .....  | 41 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji F .....  | 43 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....                                      | 43 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian..... | 20 |
| Gambar 4.1 Uji Normalitas dengan P-P Plot..... | 39 |

