



**KAJIAN BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN QUEEN LAUNDRY DI  
PERUMAHAN GUNUNG BATU PERMAI JEMBER.**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**MAZUBE WALOHTAE**  
**NIM 15 1041 1054**

**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**  
**2020**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul : telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada: Kajian Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai Jember.

Nama : Mazube Walohatae

Hari : Sabtu

Tanggal : 27 Juni 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Pengaji,

Drs. M. Naely Azhad, M.Si  
NIP: 19661231199031000

Anggota 1,

Budi Santosa, SE, MM, M.Ak  
NPK : 10 03 711

Anggota 2,

Haris Hermawan, SE, MM  
NPK : 15 03 643

Mengesahkan:

Ketua Program Studi,

Haris Hermawan, S.E, M.M  
NPK : 15 03 643



## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawahini :

Nama : MAZUBE WALOHTAE

NIM : 15 1041 1054

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Kajian Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Jember, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada 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 bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, September 2019

Yang menyatakan,



MAZUBE WALOHTAE  
NIM. 15 1041 1054

## KATA PENGANTAR

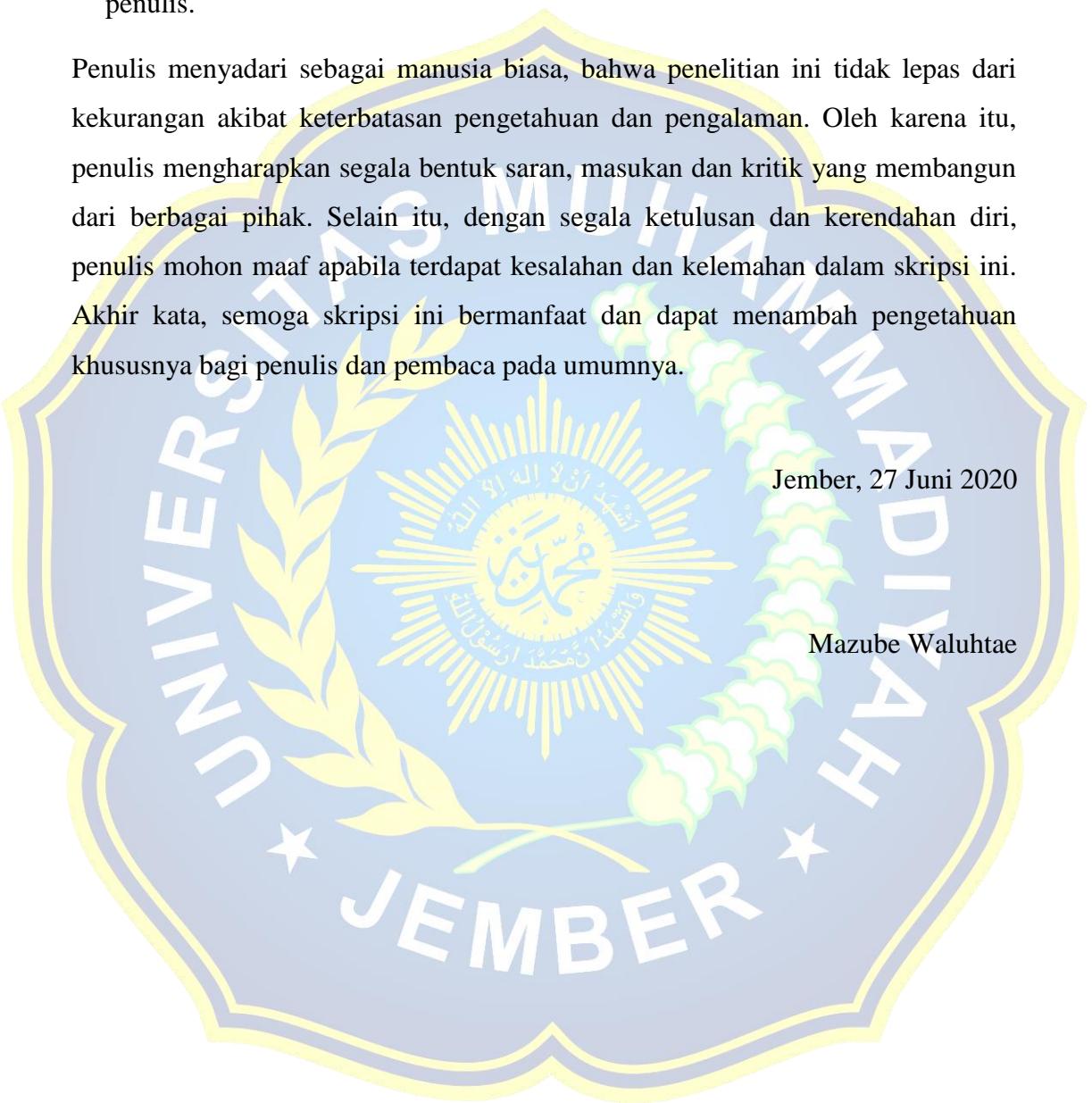
Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kajian Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai Jember”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si., selaku dosen pengaji ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Budi Santosa, SE, MM, M.Ak selaku dosen pembimbing Utama yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Haris Hermawan, SE, MM., selaku dosen pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Para dosen di FEB Universitas Muhammadiyah Jember yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya.
8. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan

bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis mengikuti perkuliahan.

9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Bapak Ibu yang telah memberikan kasih sayang, semangat, doa dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jember, 27 Juni 2020

Mazube Waluhatae

## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERNYATAAN ..... ii

HALAMAN PEMBIMBINGAN ..... iii

HALAMAN PENGESAHAN ..... iv

HALAMAN MOTTO ..... v

HALAMAN PERSEMPERBAHAN ..... vi

KATA PENGANTAR ..... vii

DAFTAR ISI ..... viii

DAFTAR Tabel ..... xiv

DAFTAR GAMBAR ..... xv

ABSTRAK ..... xvi

ABSTRACT ..... xvii

**BAB 1 PENDAHULUAN** ..... 1

    1.1. Latar Belakang ..... 1

    1.2. Rumusan Masalah ..... 4

    1.3. Tujuan Penelitian ..... 5

    1.4. Kegunaan Penelitian ..... 5

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA** ..... 7

    2.1. Landasan Teori ..... 7

        2.1.1 Pemasaran ..... 7

    2.2. Perilaku Konsumen ..... 8

    2.3. Kepuasan Konsumen ..... 8

    2.4. Bauran Pemasaran Jasa ..... 8

    2.5. Penelitian Terdahulu ..... 14

    2.6. Kerangka Pemikiran Penelitian ..... 16

    2.8 Hipotesis ..... 17

**BAB 3 METODE PENELITIAN** ..... 20

    3.1 Identifikasi Variabel ..... 20

    3.2 Definisi Operasional Variabel ..... 21

    3.3 Desain Penelitian ..... 24

    3.4 Jenis Data ..... 24

    3.5 Populasi dan Sampel ..... 25

    3.6 Teknik Pengumpulan Data ..... 26

    3.7 Teknik Pengukuran Data ..... 27

    3.8 Teknik Analisis Data ..... 27

        3.8.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data ..... 27

        3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda ..... 29

3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	30
3.8.4 Uji Hipotesis.....	31
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha.....	33
4.1.2 Visi dan Misi Queen Laundry .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	33
4.1.4 Aspek Personalia .....	35
4.1.5 Aspek Pemasaran .....	37
4.2 Hasil Analisis Data Reposnden Dan Variabel Peneliti .....	37
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden.....	37
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	37
4.3 Analisis Data .....	44
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	44
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	47
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	49
4.4 Pembahasan .....	52
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan.....	56
4.2 Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

2.1 Kerangka Konseptual .....	16
4.1 Struktur Organisasi Queen Laundry Gunung Batu Permai,Jember ....	35
4.2 Hasil Uji Normalitas.....	47
4.3 Hasil Uji Heteroskodastisitas .....	49

