

**MARKETING MIX DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
NINE COFFEE BONDOWOSO**

SKRIPSI

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



Oleh:

AFIFAH PUTRI WULANDARI

16.1041.1145

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Afifah Putri Wulandari

NIM : 1610411145

Prodi : Ekonomi / Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : *Marketing Mix* Dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan Nine Coffee Bondowoso adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai 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 didepan hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 07 September 2020

Yang menyatakan,



Afifah Putri Wulandari

NIM. 161.0411.145

SKRIPSI

MARKETING MIX DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
"NINE COFFEE" BONDOWOSO



Oleh :
AFIFAH PUTRI WULANDARI
16.1041.1145

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Nurul Qomariah, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Yusron Rozzaid, SE.M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “**MARKETING MIX DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN NINE COFFEE BONDOWOSO**” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 28 Oktober 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

(Dr. Abadi Samosia, SE., MM)

NPK: 05 09 478

Anggota 1

(Dr. Nurul Qomariah, SE., MM)

NPK: 06 03 426

Anggota 2

(Yusron Rozzaid, SE,MSi)

NPK: 11 13 577

Mengesahkan



Maheni Ika Sari, SE,MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Progam Studi

(Haris Hermawan, SE., MM)
NPK: 15 03 643

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”

(Q.S Al Insyiroh 6-7)

“Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu”

(Boby Unser)

“Memercayai bahwa, setiap niat baik yang menggema di ruang doa, semesta akan memberi jalannya. Ikhlas, Jalani, Percaya Takdir Allah ”

(Penulis)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbal alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan dan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya **Bapak Sudartok** dan **Ibu Aminatus** yang telah mendidik, membimbing, mensupport, menasehati, memberikan kasih sayangnya dan yang selalu mendoakan saya setiap saat. Serta selalu mendukung dan menguat di setiap langkah saya sampai hari ini.
3. Kerabat / saudara-saudara saya yang telah mendoakan dan mensupport saya dan mendukung saya.
4. Imam Hanafi yang sudah menyayangi dan mensupport saya sampai saat ini.
5. Sahabat dan teman teman saya Ilma Sakinah, Nila Rosa Riya, Yurike DJ, Fika Maya Ferdina, Dewi Febrianti, Andini Yunikasari, Pratita Oksiana tidak F, Wilda R, Amalia Eva N, Hikma Iha, Dita Ayuningtyas, Dela Pratiwi dan yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
6. Terimakasih kepada **Ibu Dr. Nurul Qomariah, SE, MM.** selaku dosen pembimbing satu yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
7. Terimakasih kepada **Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si.** selaku dosen pembimbing dua yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**Marketing Mix Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Nine Coffee Bondowoso**”. Skripsi ini disusun guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember **Dr. Hanafi, S.pd.**
2. **Ibu Maheni Ika sari, SE, MM** selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. **Bapak Haris Hermawan, SE, MM** selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. **Ibu Dr, Nurul Qomariah, SE, MM.**, **Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si** dan **Bapak Dr. Abadi Sanosra, MM** selaku dosen pembimbing dan penguji yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh staf karyawan, Bapak dan Ibu Dosen dan bagian pengajaran Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Seluruh keluarga besar Manajemen D 2016 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
7. Mas Riswanda Imawan selaku owner Nine Coffee Bondowoso yang telah membantu dan mengizinkan saya melakukan penelitian.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu mohon kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 07 September 2020

Penulis

Afifah Putri Wulandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 <i>Marketing Mix</i>	10
2.1.3 Produk.....	10
2.1.4 Harga	13
2.1.5 Promosi.....	13
2.1.6 Tempat	14
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual	17
2.4 Hipotesis.....	18
2.1.1 Hubungan produk dengan kepuasan pelanggan.....	18
2.1.2 Hubungan harga dengan kepuasan pelanggan.....	18
2.1.3 Hubungan promosi dengan kepuasan pelanggan.....	18
2.1.4 Hubungan tempat dengan kepuasan pelanggan.....	19
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Identifikasi Variabel.....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	20

3.3 Desain Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data	24
3.4.1 Data Primer.....	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5.1 Populasi	24
3.5.2 Sampel	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Metode Analisis Data	27
3.7.1 Analisis kuantitatif.....	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1 Sejarah Perusahaan	32
4.1.2 Struktur Organisasi	33
4.2 Deskripsi Data Responden	34
4.2.1 Uji Validitas.....	36
4.2.2 Uji Realibilitas.....	37
4.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.3.1 Uji Normalitas	38
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	38
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	39
4.4 Uji Regresi Linier Berganda	40
4.5 Uji Hipotesis.....	41
4.5.1 Uji t Parsial	41
4.5.2 Uji Koefisien Determinan (R^2)	41
4.6 Pembahasan.....	43
4.6.1 Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
4.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.6.3 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	44
4.6.4 Pengaruh Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan	44
BAB 5 Kesimpulan dan Saran	
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Areal Pemasaran Nine Coffee.....	4
Tabel 1.2 Data Penjualan Nine Coffee.....	4
Tabel 1.3 Ketersediaan Produk Nine Coffee.....	6
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Konsumen Yang Membeli Kopi	25
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Usia Responden	34
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	35
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinieritas.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji t Parsial	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Konsumsi Kopi Nasional (2016-2021).....	1
Gambar 2.2 Lima Tingkatan Produk.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	34
Gambar 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	38
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Kuesioner

LAMPIRAN 2 : Perhitungan

LAMPIRAN 3 : Dokumentasi

