

**ANALISIS PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA 3P (*PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE*) TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN UNTUK MENENTUKAN PERBAIKAN HANDPHONE DI CENTRAL CELLULAR JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat**

**untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)**

**dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh:**

**FITRIANA NOVITA SARI**

**16.1041.1270**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

**2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : FITRIANA NOVITA SARI  
NIM : 16.1041.1270  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA 3P (PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE) TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN UNTUK MENENTUKAN PERBAIKAN HANDPHONE DI CENTRAL CELLULAR 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 dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 09 November 2020

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
59846AEF53909638  
5000  
ENAM RIBURUPIAH



Fitriana Novita Sari

NIM. 16.1041.1270

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN JASA 3P (PEOPLE, PROCESS, PHYSICAL EVIDENCE) TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN UNTUK MENENTUKAN PERBAIKAN HANDPHONE DI CENTRAL CELLULAR JEMBER**

Oleh :

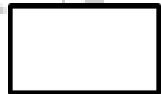
FITRIANA NOVITA SARI

NIM. 16.1041.1270

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, M. Si



## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa 3p (*People, Process, Physical Evidence*) Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menentukan Perbaikan Handphone Di Central Cellular Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : FITRIANA NOVITA SARI  
NIM : 16.1041.1270  
Hari : Senin  
Tanggal : 09 November 2020  
Tempat : Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

Dr. Toni Herlanhang, MM  
NPK : 06 03 425

Anggota 1

  
Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM  
NPK : 02 03 499


Anggota 2

  
Jekti Rahayu, SE, M. Si  
NPK : 15 09 646

Mengesahkan :

  
Fitriana Novita Sari, SE, MM  
NPK : 17 08 112005012001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Haris Hermawan, SE, MM  
NPK : 15 03 643

## PERSEMBAHAN

Hasil karya ini saya persembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahNya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan dan diberikanNya, sehingga saya dapat menjalani semua dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala penuntun dalam hidup untuk mencapai kesempurnaan dariNya.
3. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
4. Dr. Haris Hermawan, SE., MM Selaku ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
5. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM selaku dosen pembimbing utama dan Jekti Rahayu SE., M.Si, selaku dosen pembimbing pendamping. Terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Sukirman dan Ibu Mimin Subekti yang telah mendoakan, mendidik, mencurahkan kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
7. Untuk kakakku Lukman Zainuri dan beserta keluarga besar yang selalu *support* dalam hal apapun hingga saya semangat dalam setiap langkah yang akan dilalui.
8. Untuk sahabat teman kerjaku Mareta Ananda Safira yang selalu membantu dan mendukung dalam suka maupun duka.
9. Untuk temen-temanku Manajemen G (2016) dan teman-temanku KKN Kelompok 40 (2020) yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
11. Untuk seluruh keluarga besar Central Cellular Jember, terimakasih atas bantuannya dan dukungannya yang tiada henti untuk karya ini.

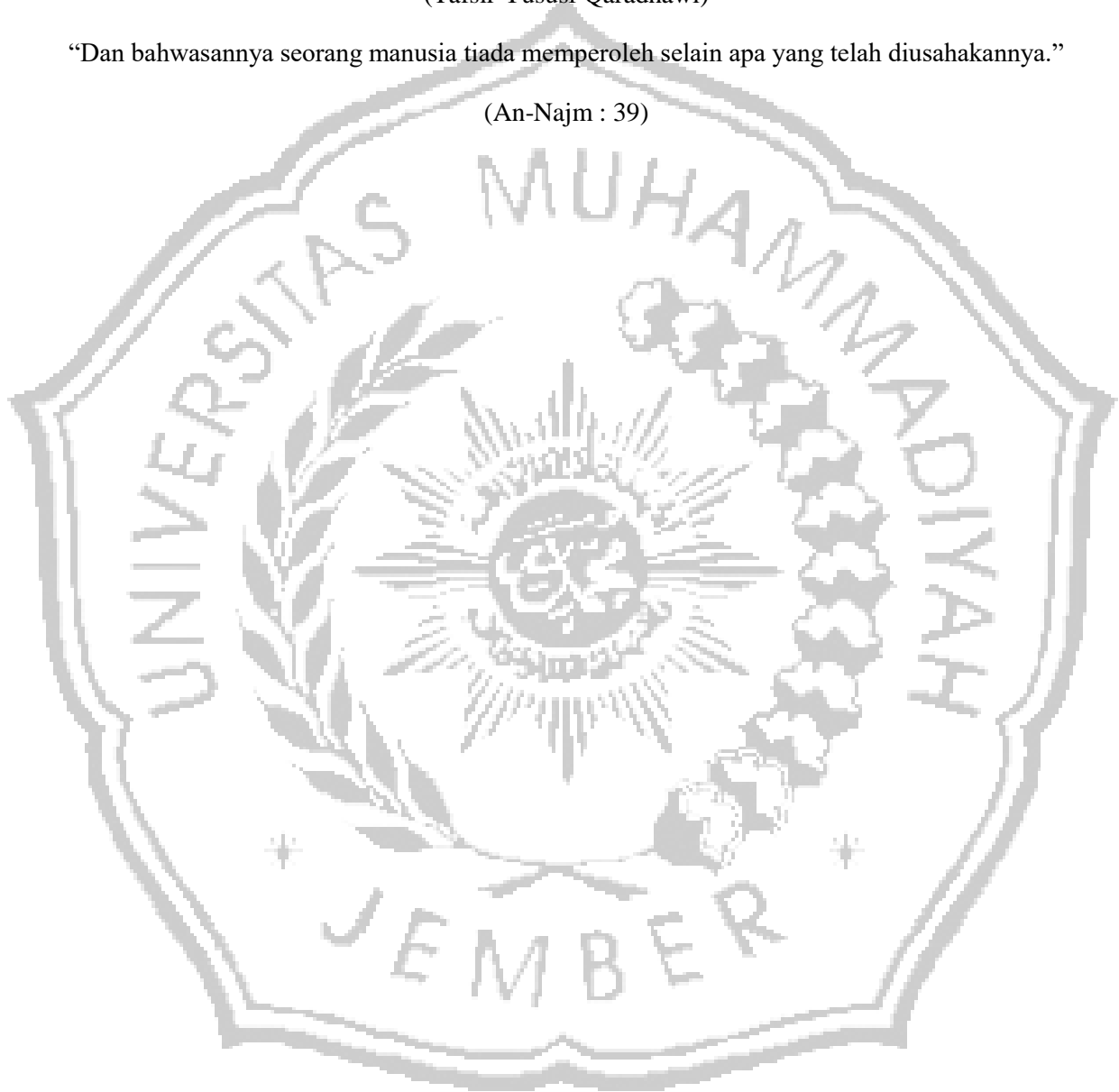
## MOTTO

“Jangan pernah mengatakan hari-hariku telah berlalu. Setiap yang berjalan dijalur yang benar pasti sampai.”

(Tafsir Yusuf Qaradhawi)

“Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya.”

(An-Najm : 39)



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Analisis Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Jasa 3P (*People, Process, Physical Evidence*) Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menentukan Perbaikan Handphone Di Central Cellular Jember". Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak.

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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Dr. Haris Hermawan, SE., MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM selaku dosen pembimbing utama dan Jekti Rahayu SE., M.Si, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Toni Herlambang, MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan prodi manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat dan hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Peneliti menyadari bahwa penyusunan ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 9 November 2020

Penyusun

Fitriana Novita Sari

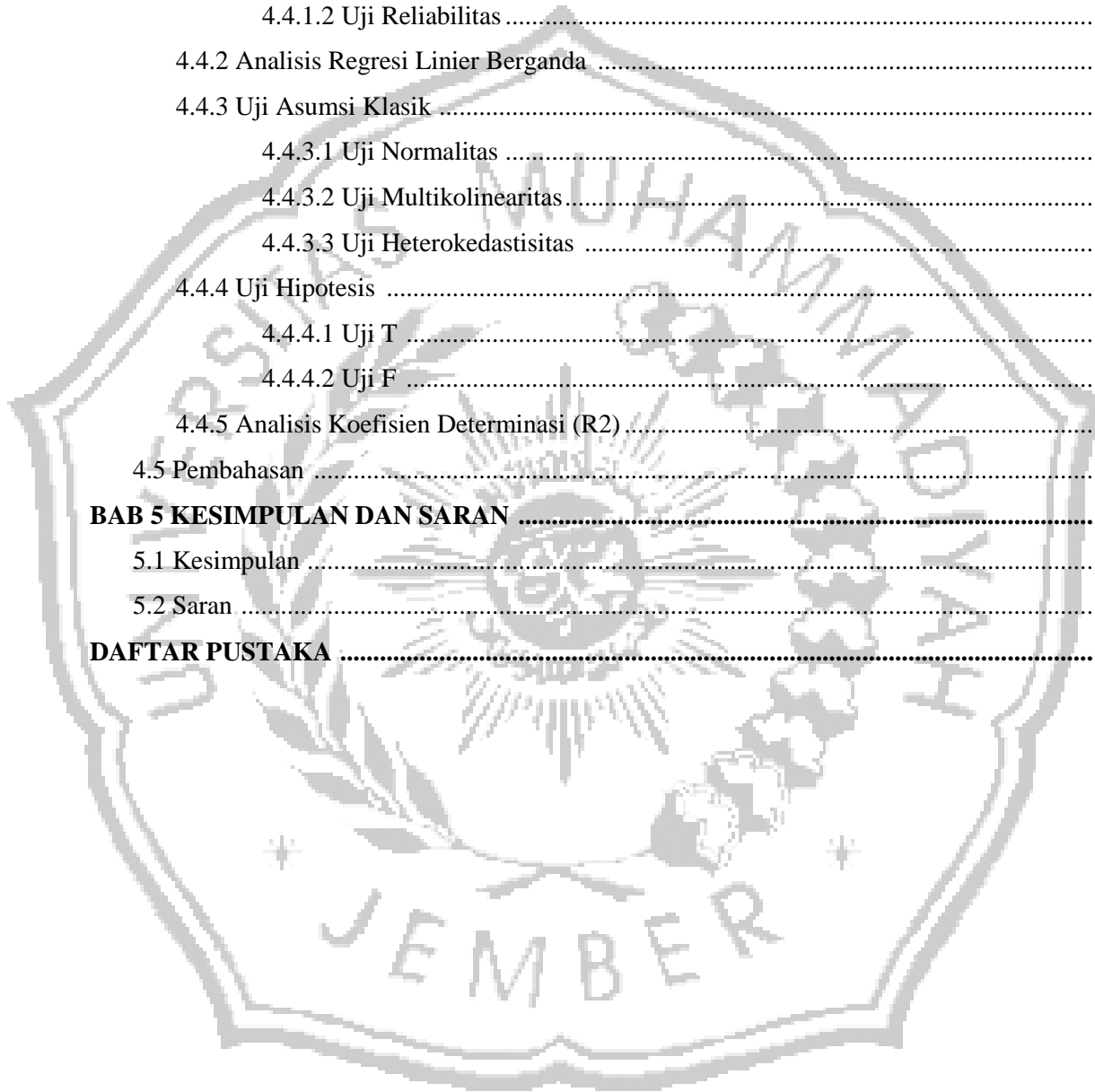
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</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 .....	5
1.4 Pembatasan Masalah .....	5
1.5 Manfaat penelitian .....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	7
2.2 Pengertian Pemasaran Jasa .....	7
2.3 Bauran Pemasaran jasa .....	8
2.3.1 <i>People</i> (Orang) .....	8
2.3.2 <i>Process</i> (Proses) .....	9
2.3.3 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) .....	9
2.4 Pengertian Perilaku Konsumen .....	9
2.5 Keputusan Pembelian .....	10
2.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	11
2.7 Kerangka Konseptual .....	14
2.8 Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	<b>17</b>



3.1 Identifikasi Variabel .....	17
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	17
3.2.1 Variabel Independen .....	17
3.2.2 Variabel Dependen .....	18
3.3 Jenis Data .....	18
3.3.1 Data Primer .....	18
3.3.2 Data Sekunder .....	19
3.4 Populasi dan Sampel .....	19
3.4.1 populasi .....	19
3.4.2 sampel .....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.6 Teknik Analisis Data .....	21
3.6.1 Uji Instrument Data .....	21
3.6.1.1 Uji validitas .....	21
3.6.1.2 Uji reliabilitas .....	21
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	21
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	22
3.6.3.1 uji normalitas .....	22
3.6.3.2 uji multikolinearitas .....	22
3.6.3.3 uji heterokedastisitas .....	22
3.6.4 Uji Hipotesis .....	22
3.6.4.1 uji T .....	22
3.6.4.2 uji F .....	23
3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	23
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	25
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	25
4.1.2 Struktur Organisasi Dan Manajemen .....	25
4.1.3 Kegiatan Usaha .....	27
4.1.4 Proses Pelayanan .....	27
4.2 Deskripsi Responden .....	28
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....	29
4.3.1 <i>People</i> (Orang) .....	29
4.3.2 <i>Process</i> (Proses) .....	31

4.3.3 <i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik) .....	33
4.3.4 Keputusan Pembelian .....	34
4.4 Teknik Analisis Data .....	36
4.4.1 Uji Instrument Data .....	36
4.4.1.1 Uji Validitas .....	36
4.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	40
4.4.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
4.4.3.1 Uji Normalitas .....	41
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	42
4.4.3.3 Uji Heterokedastisitas .....	43
4.4.4 Uji Hipotesis .....	44
4.4.4.1 Uji T .....	44
4.4.4.2 Uji F .....	46
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	46
4.5 Pembahasan .....	47
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Unit Handphone Central Cellular Jember Tahun 2015-2019.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Central Cellular Tahun 2015-2019 .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Umur .....	28
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	28
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pekerja .....	29
Tabel 4.4 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>People</i> .....	30
Tabel 4.5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Process</i> .....	32
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap <i>Physical Evidence</i> .....	33
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Keputusan Pembelian .....	35
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas .....	37
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	38
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	38
Tabel 4.11 Hasil Multikolinearitas .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji T .....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji F .....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	45

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Pengambilan Keputusan .....	11
2.2 Kerangka Konseptual .....	14
4.1 Struktur Organisasi .....	26
4.2 Hasil Uji Normalitas .....	40
4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	42



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner .....	50
Lampiran 2 Identitas Responden .....	51
Lampiran 3 Pengisian Kuesioner .....	52
Lampiran 4 Rekapitulasi Responden .....	54
Lampiran 5 Frekuensi Pertanyaan Responden .....	55
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas .....	62
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	66
Lampiran 10 Hasil Uji T .....	67
Lampiran 11 Hasil Uji F .....	68
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisiensi Deteminasi .....	69
Lampiran 13 Dokumentasi .....	70

