



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS  
KONSUMEN PADA TOKO TOM'S CELL KECAMATAN  
KALISAT**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**Riske Anggrayni Widiawati Ningsih  
NIM. 14.1041.1337**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI



### PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO TOM'S CELL KECAMATAN KALISAT

Oleh:

Riske Anggrayni Widiawati Ningsih  
NIM. 14.1041.1337

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Naely Az, M. Sc

Dosen Pembimbing Kedua : Yohanes Gunawan W, S.E, M.M.

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riske Anggrayni Widiawati Ninggsih  
NIM : 14.1041.1337  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan benar-benar bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO TOM'S CELL KECAMATAN KALISAT, adalah hasil karya sendiri, kecuali dalam beberapa kutipan subtansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplaan. 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 saksi akademik dan siap untuk dituntut dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak – pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember,

Yang menyatakan

Riske Anggrayni Widiawati Ninggsih

NIM. 14.1041.1337

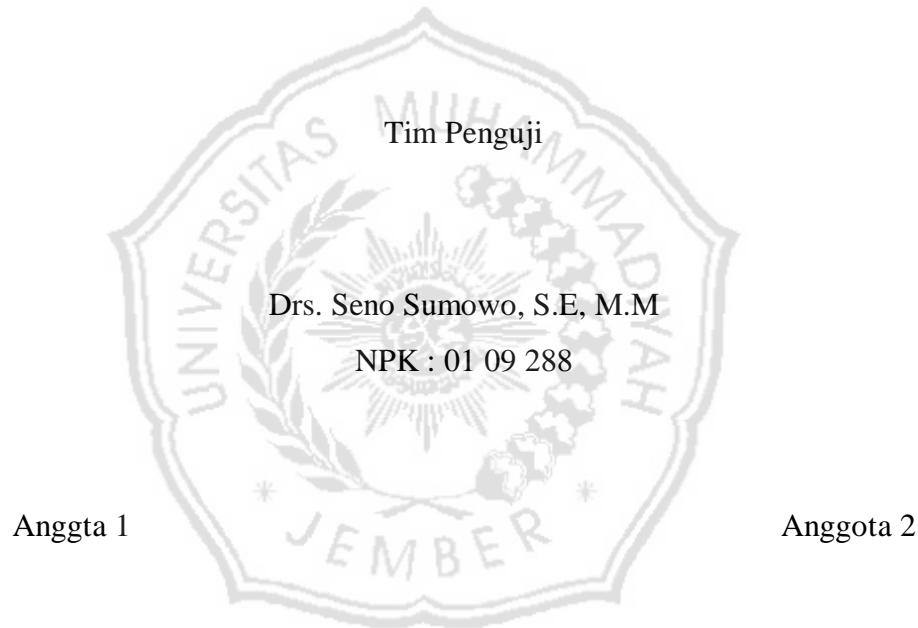
## **PENGESAHAN**

Skripsi berjudul : PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO TOM'S CELL KECAMATAN KALISAT, telah diuji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada

Hari : Senin

Tanggal : 16 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Drs. M. Naely A, M.Si

NIP : 196612311993031006

Yohanes G. S.E, M.M

NPK : 1984060411703794

Mengesahkan

Dekan

Ketua Jurusan

Dr. Arik Susbiyani, S.E, M.Si

NPK : 01 09 289

Drs. Anwar, M. Sc

NPK : 85 03 125

## PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku:

1. **Allah SWT**, segala puji dan syukur atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan di berikan kemudahan.
2. **Keduaorang tuaku Ayah Sunarko dan Ibu Umyani** tercinta terimakasih sudah mendidik dan membesarkan saya, serta memberikan dukungan, motivasi dan kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. **Untuk adekku Cleon dan kedua sepupuku Balqis dan Salsa** yang menjadi semangatku untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai dengan baik dan tepat waktu
4. **Untuk semua keluarga besarku nenek, kakek, om dan tanteku** terima kasih banyak, telah memberikanku semangat selama ini
5. **Buat Partner hidupku Febri Aditya Pratamaterima** kasih atas dukungan dan semangatnya selama saya mengerjakan skripsi ini.
6. Kepada Dosen Pembimbingku **Bapak M. Naely Azhad dan Bapak Yohanes Gunawan**. Terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberikan masukan terbaik, sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.
7. **Teman seperjuangan** prodi manajemen fakultas ekonomoi Universitas Muhamaddiyah Jember tercinta dan teristimewa teman-teman kelas I dan kelas G
8. **Buat sahabatku sudarsi (Desi Muji L) dan Dwi Candramakasih** sudah menjadi mak tiriku dan bapak tiriku dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai tepat waktu
9. Buat para sehabatku **Linda, Rizkyatul, Marwah, Magfiroh, Veni, Resky, Rina, Disya, Feli, Aina, Ika, sandilya**. Dan semua teman-teman yang selama ini telah memberikan kenangan dan kasih sayang terindah.

10. **Buat temen-temen KKN 24** Merisa, Melisa, Weny, Ayu, Nabilla, Izza, Silvi. Makasih kebersamaannya dan kenangan terindahnya, meskipun Cuma sebulan kita bersama.
11. **Almamater** yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember



## **Motto**

Wahai orang-orang yang beriman, mohonlah pertolongan  
( Kepada Allah) dengan sabar dan sholat. Sesungguhnya  
Allah bersama orang-orang yang sabar.

(QS. Al – Baqarah : 153)

Siapa yang ingin mengiginkan kebahagiaan dunia maka  
harus dengan ilmu, dan siapa yang mengiginkan kebahagiaan  
akhirat maka harus dengan ilmu

( Imam Syafi'i)

Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar  
dari ketakutanmu untuk gagal.

(Bill Cosby)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Alla SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA TOKO TOM'S CELL KECAMATAN KALISAT.

Peneliti bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penelitian mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. M. Hazmi, DESS selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, Msi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Bapak Drs Seno Sumowo, selaku Dosen Pengaji, Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, S.E, M.M selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta membeberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
7. Teman – teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2014 tanpa terkecuali atas kebersamaanya.

Penelitaian menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penelitian mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi peneliti ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jember, Juli 2018

Peneliti

Riske Anggaryni Widiawati Ningsih



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas konsumen pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner terhadap 75 responden dengan teknik isidental. Penelitian ini menunjukkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat, harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat, tempat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat, promosi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat, dan produk, harga, tempat dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat.

**Kata Kunci** : Bauran Pemasaran, Produk, Harga, Tempat, Promosi dan Loyalitas Konsumen



## **ABSTRACT**

*The aims of the research are the effect of marketing mix on loyalty customer at Store Tom's Cell on Districts Kalisat. The techniques of data collection used observation, interviews, and questionnaires on 75 respondents used incidental techniques. The conclusion of the research indicates that the product has significant effect on store Tom's Cell on Districts Kalisat, the price has significant effect on store Tom's Cell on Districts Kalisat, the place has significant effect on store Tom's Cell on Districts Kalisat, the promotion has significant effect on store Tom's Cell on Districts Kalisat, and the product, price, place, and promotion simultaneously has a significant effect on store Tom's Cell on Districts Kalisat.*

**Keyword** : *Marketing Mix, Product, Price, Place, Promotion, Loyalty Customer*



## DAFTAR ISI

### **HALAMAN SAMPUL**

<b>HALAMAN JUDU</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBARAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>LEMBARAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>LEMBRAN MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DARTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 RumusanMasalah .....	9
1.3 Tujuan dan manfaat Penlitian .....	9
1.3.1 Tujuan Penlitiaan.....	9
1.3.2 Manfaat penelitian.....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Pemasaran .....	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	11
2.2 Stategi Pemasaran .....	11
2.2.2 Langkah – langkah Penerapan Starategi Pemasaran .....	12
2.3 Bauran Pemasaran .....	13
2.4 Produk .....	13
2.5 Harga .....	14
2.6 Tempat .....	17
2.7 Promosi .....	17
2.8 Loyalitas Konsumen.....	18
2.8.1 Pengertian Loyalitas Konsumen.....	18
2.8.2 Klasifikasi Loyalitas Konsumen.....	23
2.9 Tinjauan Penelitian .....	25
2.10 Kerangka Konseptul.....	26
2.11 Hipotesis.....	27
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Identifikasi Variabel.....	29
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	29
3.3 Desain Penelitian.....	31
3.4 Jenis Data .....	31
3.4.1 Data Primer .....	31
3.4.2 Data Sekunder .....	31
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.5.1 Populasi .....	32

3.5.2 Sampel.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Sampel .....	32
3.7 Teknik Pengukuran Data .....	33
3.8 Teknik Analisis Data .....	34
3.8.1 Analisis Deskriktif .....	34
3.8.2 Analisis Instrumen Data.....	34
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.9 Uji Hipotesis .....	36
3.10 Analisis Koefisiensi Determinasi.....	37
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum .....	39
4.1.1 Sejarah Pada Toko Tom's Cell Kecamatan Kalisat.....	39
4.1.2 Visi Dan Misi.....	39
4.1.3 Struktur Organisasi .....	40
4.2 Deskriptif Penelitian .....	41
4.2.1 Karakteristik Responden .....	41
4.3 Analisis Data.....	42
4.3.1 Deskriptif Variabel Pernyataan Responden .....	42
4.4 Hasil Analisis Data.....	48
4.4.1 Uji Validitas.....	48
4.4.2 Uji Reabilitas .....	49
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.6 Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6.1 Uji Multikolinieritas .....	51
4.6.2 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.6.3 Uji Normalitas .....	53
4.7 Uji Hipotesis.....	54
4.7.1 Uji t .....	54
4.7.2 Uji f.....	56
4.8 Analisis Koefisiensi Determinasi.....	56
4.9 Pembahasan .....	57
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Lima besar Pangsa Pasar Smartphone di Indonesia .....	2
Tabel1.1	Penjualan Produk Smartphone .....	8
Tabel2.1	Ringkasan Penelitian .....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan .....	42
Tabel 4.3	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Produk .....	43
Tabel 4.4	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga .....	44
Tabel 4.5	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Tempat .....	45
Tabel 4.6	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi .....	46
Tabel 4.7	Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas .....	47
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas .....	49
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	51
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.12	Hasil Uji T .....	55
Tabel 4.13	Hasil Uji F .....	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	56



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Jumlah Penggunaan Smartphone di Indonesia .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Frekuensi Pernyataan Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 HasilUjiReliabilitas
- Lampiran 6 HasilUjiAnalisisRegresi Linear Berganda, Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, Uji Koefensi Detriminasi
- Lampiran 7 t Tabel
- Lampiran 8 f Tabel
- Lampiran 9 Dokumentasi
- Lampiran 10 Surat keterangan melakukan penelitian

