

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *SMARTPHONE* SMARTFREN**

(Studi Empiris Pada Galeri Smartfren Madiun)

SKRIPSI

Diajukan sebagai satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana Strata 1



Oleh:
Nama : Fernanda Aditya Prabowo
NIM : 51413018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA MADIUN
2019**

Skripsi berjudul

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *SMARTPHONE* SMARTFREN**

(Studi Empiris pada Galeri Smartfren Madiun)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

FERNANDA ADITYA PRABOWO (51413018)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen

Madiun, 25 Januari 2019

Disetujui dan diterima baik oleh

Pembimbing



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.

NIDN.0713126601

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala
Madiun



Mujilan, S.E., M.Sc.

NIDN.0702067703

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandala
Madiun



Yuliana, S.E., M.Sc.

NIDN.0717128001

Skripsi berjudul

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN *SMARTPHONE* SMARTFREN**

(Studi Empiris pada Galeri Smartfren Madiun)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

FERNANDA ADITYA PRABOWO (51413018)

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, guna melengkapi sebagian
tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen

Madiun, 30 Januari 2019

Tim Penguji Skripsi

1. **Veronika Agustini S., S.E., M.Si.**
NIDN.0717087201

()

2. **Ardianus Laurens P., S.E., M.Sc.**
NIDN.0072148301

()

3. **Dra. Dyah Kurniawati, M.Si.**
NIDN.0713126601

()

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat dengan judul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smartphone Smartfren (Studi Empiris Pada Galeri Smartfren Madiun)”** tidak memuat karya orang lain atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah.

Jikalau ternyata terbukti hasil jiplakan, dengan sendirinya skripsi saya batal dan saya bersedia gelar kesarjanaan saya dicabut dan hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan.

Madiun, 25 Januari 2019



Fernanda Aditya Prabowo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Apa arti ijazah yang bertumpuk, jika kepedulian dan kepekaan tidak ikut dipupuk? Apa gunanya sekolah tinggi-tinggi jika hanya perkaya diri dan sanak family.”

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Bapak dan Ibuk tercinta

Adikku ku tersayang

Sahabat dan teman-teman

Almamaterku

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara parsial dan simultan bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan konsumen pada Galeri Smartfren Madiun. Penelitian ini menggunakan data primer yang diambil melalui kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling* dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara parsial produk dan promosi dan distribusi berpengaruh signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan bauran pemasaran yang terdiri atas produk, harga, promosi dan distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *smartphone* Smartfren pada Galeri Smartfren Madiun.

Kata kunci: Bauran pemasaran, kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia serta kuasa-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan *Smartphone* Smartfren Studi Empiris pada Galeri Smartfren Madiun”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Terselesaikannya skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu rasa terimakasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Mujilan, S.E., M. Sc. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu Vivi Ariyani, S.E., M. Sc. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
3. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan banyak memberikan saran, kritik, bantuan, serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi selama menempuh studi di Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
5. Seluruh staff karyawan Universitas Katolik Widya Mandala Madiun atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis.
6. Bapak tercinta Heru Wibowo dan ibu tercinta Eliyah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang dan selalu berjuang dan berdoa serta senantiasa memberikan bimbingan, motivasi dan dukungan kepada penulis.
7. Adikku tersayang Adela Permata Wibowo yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman kantorku PT ZuttoRide cabang Madiun yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

9. Sahabatku Agatha, Edyta, Sandy, Linda, Dhea, Novi, Mira, Moga, Thomas, Davin, Titis, Ardi, Bahctiar yang selalu menemani dan menjadi penghibur dalam kejenuhan.
10. Teman-teman manajemen angkatan 2013 yang telah berjuang bersama selama proses penyusunan skripsi.
11. Teman-teman KKN Desa Nglambangan Kec. Wungu Kab. Madiun atas pengalaman dan *pressure*-nya yang menjadikan saya semakin kuat.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan penelitian ini. Penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan penulis. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Madiun, 25 Januari 2019

Penulis

Fernanda Aditya Prabowo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori	9
1. Pemasaran	9
2. Bauran Pemasaran	9
a. Product (Produk).....	10
b. Price(Harga).....	12
c. Promotion (Promosi).....	13
d. Place (Distribusi).....	15
3. Kepuasan Konsumen	16

B. Pengembangan Hipotesis.....	18
1. Pengaruh bauran pemasaran yang terdiri atas produk, harga, promosi dan distribusi secara simultan terhadap kepuasan konsumen.	18
2. Pengaruh Produk terhadap kepuasan konsumen.....	19
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	20
4. Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen	21
5. Pengaruh distribusi terhadap kepuasan pelanggan.....	21
C. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODA PENELITIAN.....	24
A. Desain Penelitian	24
B. Populasi dan Sampel.....	24
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	25
1. Variabel Penelitian	25
2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	26
D. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
E. Data Penelitian dan Prosedur Pengumpulan Data.....	29
1. Data Penelitian	29
2. Prosedur Pengumpulan Data.....	29
E. Teknik Analisis Data	31
1. Uji Statistik Deskriptif	31
2. Uji Kualitas Data.....	31
3. Uji Asumsi Klasik	32
4. Analisis Regresi Linier Berganda	34
5. Koefisien Determinasi.....	35
6. Uji Statistik F (Pengujian Secara Simultan).....	35
7. Uji Statistik t (Uji Secara Parsial)	37
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Data Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Galeri Smartfren Madiun.....	39
2. Karakteristik Responden	40

B. Hasil Penelitian	43
1. Uji Statistik Deskriptif	43
2. Uji Kualitas Data.....	49
3. Uji Asumsi Klasik	51
4. Analisis Regresi Linier Berganda	53
5. Koefisien Determinasi	55
6. Uji Statistik F (Uji Simultan).....	56
7. Uji Statistik t (Uji Parsial)	57
C. Pembahasan	60
1. Pengaruh bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan konsumen	60
2. Pengaruh produk terhadap kepuasan konsumen	60
3. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen	61
4. Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen	62
5. Pengaruh Distribusi terhadap Kepuasan Konsumen	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Implikasi Manajerial	66
C. Keterbatasan Penelitian	67
D. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	40
Tabel 4. 3 Alamat Responden	41
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden.....	42
Tabel 4. 5 Penghasilan Per Bulan Respsnden.....	42
Tabel 4. 6 Rentang Skala.....	43
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Produk	44
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Harga.....	45
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Promosi	46
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Saluran Distribusi	47
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4. 12 Uji Validitas	49
Tabel 4. 13 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Multikolonieritas.....	52
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Autokorelasi.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	22
Gambar 3. 1 Kurva Tabel F.....	37
Gambar 3. 2 Kurva Tabel t.....	38
Gambar 4. 1 Grafik Normal P-P Plot.....	51
Gambar 4. 2 Gambar Scatterplot.....	53
Gambar 4. 3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan (H_1).....	57
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Produk	58
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Harga.....	58
Gambar 4. 6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Promosi.....	59
Gambar 4. 7 Kurva Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Distribusi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Karakteristik Responden dan Statistik Deskriptif

Lampiran 3 Data Jawaban Responden

Lampiran 4 Output SPSS

Lampiran 5 Tabel r, Tabel Dw, Tabel t, Tabel F