

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA TOKO ALLOW SALEH**



LAPORAN AKHIR

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**WAHYU JULIUS
NPM 061830600415**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2021**

**PENGARUH Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan
pada Toko Allow Saleh Palembang**



LAPORAN AKHIR

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

**Wahyu Julius
NPM 061830600415**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2021

Pembimbing I,

**Pridson Mandiangan, S.E., M.M.
NIP 195803201989101001**

Pembimbing II,

**A. Jalaludin S.S.E., M.Hum.Res.M
NIP 197004142001121001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**

**Ketua Prodi Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN BUDAYA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyu Julius
NPM : 061830600415
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan : Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Allow Saleh

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 16 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Wahyu Julius
061830600415

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Wahyu Julius
NPM : 061830600415
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan : Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Toko Allow
Saleh

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: 2021

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.si		26/11-2021
2.	Harifani Buntan SE-MM		26/11-2021
3.	LISNINI		20/12 2021

MOTTO

“Berjuanglah seakan-akan nyawamu sedang dipertaruhkan.”

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara-saudara ku**
- **Sahabat-sahabat terbaik ku**
- **Teman-teman kelas 6 NA**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan penulis kemudahan serta kelancaran dalam proses pelaksanaan dan pembuatan Laporan Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Allow Saleh”**, ini tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini ditulis dengan meneliti dan mempelajari tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan pada toko Allow Saleh. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan pembuatan laporan ini terdapat kekurangan dan keterbatasan informasi yang tidak dapat lampirkan secara rinci. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca untuk membuat laporan ini menjadi lebih baik lagi.

Penulis meyampaikan banyak ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan laporan akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan yang ada dalam laporan ini, serta mengharapkan agar Laporan Akhir ini dapat dijadikan referensi dan bermanfaat kedepannya bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Kerja Praktek ini terwujud berkat bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., MM., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., MM., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M., selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan Laporan Akhir.
6. Bapak Al Hushori, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan Laporan Akhir.
7. Seluruh Dosen dan Staf di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Kedua Orang Tua yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis baik materil maupun moril.
9. Para sahabat yang telah membantu dan melancarkan penulisan laporan akhir.
10. Keluarga Besar 6 NA yang telah memberikan dukungannya.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Harapan dari penulis adalah semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Tuhan

Yang Maha Esa memberikan kesehatan dan limpahan pahala kepada semua pihak yang memberikan bantuan, bimbingan dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Aamiin.

Palembang, Agustus 2021

Penulis

ABSTRAK

Judul dari penelitian ini adalah Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko Allow Saleh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melihat bagaimanakah pengaruh dari variabel Bauran Pemasaran (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, studi pustaka dan penyebaran kuesioner kepada para pelanggan potensial. Analisis yang digunakan adalah uji regresi sederhana dan uji asumsi klasik. Sehingga mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh kategori kuat antara Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan pada toko Allow Saleh serta pengaruh tersebut ke arah yang positif.

Kata Kunci: *Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.4.1 Populasi	7
1.5.4.2 Sampel	7
1.5.5 Instrumen Penelitian.....	8
1.5.6 Analisa Data	9

1.5.6.1	Validitas	10
1.5.6.2	Reliabilitas	11
1.5.6.3	Uji t	12
1.5.6.4	Uji F	13
1.5.6.5	Koefesien Determinasi (R^2)	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
2.1	Pengertian Pemasaran	15
2.1.1	Bauran Pemasaran.....	17
2.1.1.1	Indikator-Indikator Bauran Pemasaran	22
2.2	Pengertian Kepuasan Konsumen	22
2.2.1	Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN		
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	30
3.2	Visi, Misi dan Logo Perusahaan	31
3.2.1	Visi Perusahaan.....	31
3.2.2	Misi Perusahaan.....	31
3.2.3	Logo Perusahaan.....	31
3.3	Struktur Organisasi	32
3.3.1	Struktur Organisasi	32
3.4	Karakteristik Responden	32
3.5	Penilaian Responden	34
BAB IV Hasil dan Pembahasan		
4.1	Uji Instrumen	38
4.1.1	Uji Validitas.....	38
4.1.2	Uji Reabilitas	41
4.2	Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Omset Penjualan toko Allow Saleh 2018 – 2021	3
Tabel 1.2	Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian Bauran Pemasaran (X)	9
Tabel 1.2	Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian Kepuasan Konsumen (Y)	9
Tabel 1.3	Tingkatan Pengukuran Skala Likert	10
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 3.4	Penilaian Responden Variabel Bauran Pemasaran (X)	35
Tabel 3.5	Penilaian Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	37
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Pemasaran (X)	39
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Reabilitas	42
Tabel 4.4	Hasil Uji t	43
Tabel 4.5	Hasil Uji F	45
Tabel 4.6	Dasar Nilai Interpretasi Nilai R	46
Tabel 4.7	Ringkasan Model Penelitian	46
Tabel 4.8	Hasil Analisa Regresi Sederhana	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	31
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	32

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 5 Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing
- Lampiran 7 Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Data Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Perhitungan SPSS