

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

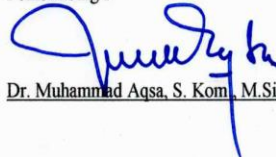
SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO KEMALA BUTIK PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh
Nur Aling
201720058

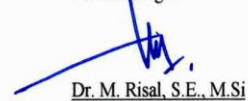
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 16 September 2021

Pembimbing I



Dr. Muhammad Aqsa, S. Kom., M.Si

Pembimbing II



Dr. M. Risal, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen



Hapid, S.E., M.M

Ketua Program Studi
Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**SKRIPSI****PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PADA TOKO KEMALA BUTIK PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

Nur aling

201720058

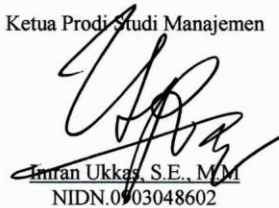
Telah dipertahankan dalam ujian skripsi pada tanggal 16 september 2021 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

1. Penguji : Dr. Muhammad Aqsa, S. Kom., M.Si
2. Penguji : Dr. Antong, S.E., M.Si.
3. Penguji : Imran Ukkas, S.E., M.M



Ketua Prodi Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M
NIDN.0103048602

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKIRPSI

Nama : Nur Aling
Nim : 201720058
Program Studi : Manajemen
Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan skripsi dengan judul :

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA
KEMALA BUTIK PALOPO**

Peneliti juga menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini, tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang diambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat sebagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan kepada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan yang tersebut diatas secara sengaja atau tidak, maka saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya tulisan saya sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa ternyata saya melakukan tindakan menyalin atay meniru tulisan orang lain seolah-olah itu hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Palopo, 16 September 2021
Pembuat Pernyataan



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

- a Nama : Nur Aling
- b Tempat Tanggal Lahir : Lettekeng, 07 Agustus 1997
- c Agama : Islam
- d Pekerjaan : Mahasiswa
- e Alamat : Jl. Anggrek, Kota Palopo

2. Nama Orang Tua

- a. Ayah : Ambo Are
- b. Ibu : Jumria

3. Pendidikan

- a. SDN 153 Mattirowalie, Tamat Tahun 2009
- b. SMPN 1 Malangke, Tamat Tahun 2012
- c. SMAN 1 Malangke Barat, Tamat Tahun 2015

PRAKATA

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Puji Syukur saya ucapkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini dengan baik yang berjudul “Pengaruh Harga Paket, Kualitas Jaringan, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Data Telkomsel (Survei Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo)”. Solawat dan salam penulis mengirimkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat dan keluarga beliau yang telah memberikan tauladan dalam menjalani kehidupan di dunia dan akhirat.

Dalam penelitian dan penyusunan laporan yang ada dalam skripsi ini penulis tidak luput dari kendala. Semua kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis dengan bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak oleh karena itu, penulis ini menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

- 1 Bapak Dr. Salju, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo
- 2 Bapak Hapid, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo
- 3 Bapak Imran Ukkas, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen
- 4 Bapak Dr. Muhammad Aqsa, S. Kom., M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang baik dan sabar untuk mengajarkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
- 5 Dr. M. RISAL, S.E., M.M selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak mengorbankan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini
- 6 Bapak dan ibu dosen serta staf Universitas Muhammadiyah Palopo, yang telah memberikan bekal ilmu kepada saya sebagai penulis
- 7 Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis ayah Ambo are dan ibu Jumria, hanya karya ini yang bisa penulis berikan saat ini sebagai

hadiah terindah atas kerja keras ayah dan ibu tercinta yang selalu memberikan kasih sayang yang tidak pernah usai, usaha dan pengorbanan, dukungan dan motivasi, serta setiap bait-bait doa yang selalu tercurahkan.

- 8 Untuk kakak penulis Nadia Mardatilla dan Iswayudi terima kasih yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama ini.
- 9 Untuk Aulia terima kasih banyak untuk telah membantu saya selama ini dalam mengerjakan tugas terakhir saya dan bisa membimbing saya dalam mengerjakan tugas semester akhir saya.
- 10 Terima kasih untuk teman-teman kelas Manajemen A2 dan teman KKN Kerja Sosial Posko 18 Desa Sepping atas pengalaman, kesempatan, dan cerita baru selama bersama orang-orang yang luar biasa seperti kalian.
- 11 Untuk yang spesial para sahabat-sahabat penulis dalam group ADAKAH SEDEKAH terima kasih yang telah menemani kegalauan dan kegalauan penulis, dengan penuh drama suka maupun duka penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritikan, dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, agar dalam penyusunan karya tulis selanjutnya dapat lebih baik.

Akhir kata dari penulis semoga skripsi ini bermanfaat dan diberkahi ALLAH SWT, cukup sekian dan terima kasih.

Palopo, 16 September 2021
Penulis

NUR ALING

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumus masalah	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat penelitian	6
1.4 Manfaat penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Bauran pemasaran	8
2.1.1 Produk	8
2.1.2 Harga.....	9
2.1.3 Distribusi.....	9
2.1.4 Promosi	9
2.1.5 Saran fisik	10
2.1.6 Orang.....	10
2.1.7 Proses	10
2.2 Kepuasan	13
2.2.1 Kepuasan pelanggan	13
2.2.2 Perilaku pelanggan.....	14
2.3 Loyalitas pelanggan	16
2.4 Penelitian terdahulu	18
2.5 kerangka konseptual.....	24
2.6 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain penelitian	27
3.2 Lokasi Dan Waktu penelitian	27
3.3 Populasi Dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	28
3.4 Jenis Dan Sumber data.....	29
3.5 Teknik pengumpulan data.....	29

3.6 Variabel penelitian Dan Devenisi operasional.....	29
3.6.1 Variabel penelitian	29
3.6.2 Defenisi operasinal.....	30
3.7 instrumen penelitian	32
3.8 Teknik analisis data.....	33
3.8.1 Analisis deskriptif	33
3.8.2 Uji validasi	33
3.8.3 Uji reabilitas.....	34
3.8.4 Analisis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil penelitian	51
4.1.1 Sejarah singkat kemala butik palopo	51
4.1,2 Visi Dan Misi.....	52
4.2 Karekteristik responden penelitian	53
4.3 Analisis data.....	54
4.3.1 Pengujian measuremen	54
4.4 Uji validitas konstruk.....	55
4.4.1 Validitas konvergen	55
4.4.2 Nilai average varianve extraced.....	56
4.5 Validitas diskriminan	57
4.5.1 Nilai cross loading	57
4.5.2 Kolerasi antarkonstruk laten	58
4.6 Uji realibilitas komposif	59
4.7 Pengujian model structural	60
4.7.1 Nilai r-square	61
4.7.2 Uji hipotesis	62
4.8 Pembahasan hasil penelitian	63
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.6 Definisi operasional variabel	43
Tabel 4.1 Outer loading.....	55
Tabel 4.2 Average variance extracted.....	56
Tabel 4.3 Nilai cross loading	57
Tabel 4.4 Nilai laten variabel correlation, AVE, dan Akar kuadrat AVE ..	58
Tabel 4.5 Uji reliabilitas komposit.....	59
Tabel 4.6 Nilai R-square	61
Tabel 4.7 Nilai T-statisicis	62

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Grafik 4.2 Karakteristik Berdasarkan Umur	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1 Tampilan output model	54
Gambar 4.2 Tampilan output model	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 : Hasil Perhitungan Kuesioner Kualitas Produk (X1), Harga (X2), Distribusi (X3), Promosi (X4), Sarana Fisik (X5), Orang (X6), Proses (X7), Kepuasan (Y1), Loyalitas (Y2).....	78
Lampiran 3 : Output model struktural.....	103
Lampiran 4 : Uji validitas konstruk	105
Lampiran 5 : Uji validitas diskriminan	106
Lampiran 6 : Uji realibilitas kompositif	107
Lampiran 7 : Nilai R-square	108
Lampiran 8 : Nilai T-staticis.....	108

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada toko kemala butik palopo. Metode ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan data primer, metode pengambilan data menggunakan survei kuesioner kepada 100 responden kemala butik palopo. Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis *partial least square* (Smart PLS), setelah data dikumpulkan data analisis menggunakan program PLS versi 23. Hasil penelitian ini dengan analisis regresi linear berganda menggunakan pengujian koefisien determinasi (R^2) dan uji hiotesis uji (T). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa product (X1), harga (X2), distribusi (X3), promosi (X4), sarana fisik (X5), orang (X6), dan proses (X7) berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada kemala butik.

Kata kunci: Produk, Harga, Distribusi, Promosi, Sarana fisik, Orang, Proses, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the marketing mix on customer satisfaction and customer loyalty at the Kemala Boutique Palopo store. This method uses a quantitative method using primary data, the data collection method uses a questionnaire survey to 100 respondents to Kemala boutique Palopo. The analysis in this study uses partial least squares (Smart PLS) analysis, after the data is collected the analysis data uses the PLS version 23 program. The results of this study are multiple linear regression analysis using the coefficient of determination (R²) and hypothesis testing (T). The results of this study indicate that product (X1), price (X2), distribution (X3), promotion (X4), physical facilities (X5), people (X6), and process (X7) have a positive or significant effect on customer satisfaction and loyalty. customers at Kemala boutique.

Keywords: Product, Price, Distribution, Promotion, Physical Facilities, People, Process, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.



skripsi aling 1.docx
Sep 8, 2021
18413 words / 92027 characters

Nuralim
skripsi aling 1.docx

Sources Overview

31%
OVERALL SIMILARITY

Source	Similarity
1 repository.umpalopo.ac.id INTERNET	9%
2 www.scribd.com INTERNET	4%
3 repository.unpas.ac.id INTERNET	1%
4 repositori.uin-alauddin.ac.id INTERNET	1%
5 repositori.usu.ac.id INTERNET	1%
6 core.ac.uk INTERNET	<1%
7 digilib.umpalopo.ac.id:8080 INTERNET	<1%
8 repository.uhharajaya.ac.id INTERNET	<1%
9 ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id INTERNET	<1%
10 www.researchgate.net INTERNET	<1%
11 repository.uma.ac.id INTERNET	<1%
12 abstrak.ta.uns.ac.id INTERNET	<1%
13 media.neliti.com INTERNET	<1%
14 repository.usd.ac.id INTERNET	<1%
15 ejurnal.univbatam.ac.id INTERNET	<1%
16 paktosen.co.id INTERNET	<1%

2/9/22, 9:58 AM

skripsi aling 1.docx - Nazalm

17	repository.trisakti.ac.id	INTERNET	<1%
18	jurnal.syntax-idea.co.id	INTERNET	<1%
19	anzdoc.com	INTERNET	<1%
20	eprints.umm.ac.id	INTERNET	<1%
21	repository.uin-suska.ac.id	INTERNET	<1%
22	soehari-janto.blogspot.com	INTERNET	<1%
23	syawalmitro.blogspot.com	INTERNET	<1%
24	repository.wima.ac.id	INTERNET	<1%
25	acopen.umsida.ac.id	INTERNET	<1%
26	accurate.id	INTERNET	<1%
27	fr.scribd.com	INTERNET	<1%
28	etheses.uin-malang.ac.id	INTERNET	<1%
29	ichal08.wordpress.com	INTERNET	<1%
30	repository.unej.ac.id	INTERNET	<1%
31	repository.widyatama.ac.id	INTERNET	<1%
32	www.coursehero.com	INTERNET	<1%
33	mafiadoc.com	INTERNET	<1%
34	eprints.umpo.ac.id	INTERNET	<1%
35	ejournal.unugha.ac.id	INTERNET	<1%
36	ejournal.unhasy.ac.id	INTERNET	<1%
37	repo.darmajaya.ac.id	INTERNET	<1%
38	ejournal.usgm.ac.id	INTERNET	<1%
39	ejournal.unsrat.ac.id	INTERNET	<1%

<https://m4k9.lumina.com/viewer/submissions/id/229189366715/print?scale=en>

2/125

2/9/22, 9:58 AM

skripsi aling 1.docx - Nuralim

40	library.binus.ac.id INTERNET	<1%
41	docplayer.info INTERNET	<1%
42	eprints.undip.ac.id INTERNET	<1%
43	ocs.unud.ac.id INTERNET	<1%
44	miraistiqomah.blog.unesa.ac.id INTERNET	<1%
45	widuri.raharjo.info INTERNET	<1%
46	ejournal.unisbabitar.ac.id INTERNET	<1%
47	repository.uhamka.ac.id INTERNET	<1%
48	mymemory.translated.net INTERNET	<1%
49	pt.scribd.com INTERNET	<1%
50	www.syekhnurjati.ac.id INTERNET	<1%
51	eprints.iain-surakarta.ac.id INTERNET	<1%
52	journal.unnes.ac.id INTERNET	<1%
53	repository.pelitabangsa.ac.id INTERNET	<1%

Excluded search repositories:

- Submitted Works
- Publications
- Crossref
- Crossref Posted Content

Excluded from document:

- Small Matches (less than 25 words)

Excluded sources:

- None