

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis ucapkan dan panjatkan atas kehadiratnya Alloh SWT, karena atas karunia dan perkenan-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Rumah Makan Saung Gunung Jati Tasikmalaya Tahun 2013)”** Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada nabi besar kita semua Habbibana Wanabiyana Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom. Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan berbagai banyak pelajaran dan pengalaman, baik itu suka maupun duka. Penulis berharap setiap pelajaran dan pengalaman ini dapat dijadikan cambuk agar lebih optimis dan gigih serta tak mudah menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maupun kesulitan di masa yang akan datang.

Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, banyak sekali pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Bapak H.Ade Ruchimat dan Ibu Hj.Cucu Komalia, terima kasih banyak atas segala bentuk kasih dan sayangnya, dukungan yang tak pernah henti baik itu secara moril maupun materil, “semoga semua kebaikan mamah papah dapat mengumpulkan kita semua di Surga kelak”, amiinn yaa robbal alamin.
2. Keluarga yang selalu penulis banggakan dan sayangi Sony Rahayu, Selly Anggraeni, dan adik tercinta M.Arman Maulana yang selalu membuat penulis tersenyum dan memberi keceriaan didalam hari-hari, dan memberi semangat tiada henti.
3. Ibu Ida N. Relawan, Dra., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.

4. Sampurno Wibowo, SE., Msi. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan berbagai masukan dan ilmu serta kesabaran dalam membantu, membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini terselesaikan.
5. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA dan Bapak Arry Widodo selaku para penguji 1 dan penguji 2 saat seminar proposal dan sidang skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf program studi Administrasi Bisnis, terimakasih untuk semua ilmu dan bimbingan yang diberikan selama ini.
7. Seluruh pihak Rumah Makan Saung Gunung Jati Tasikmalaya, yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam memperoleh data. Terutama Hj. Tika Surtika yang telah menjadi inspirasi untuk mencapai kesuksesan.
8. Seseorang yang berarti memberi motivasi, dukungan, ceramah serta semangat dalam membantu mengerjakan Tugas Akhir ini Kamaluddin, dan selalu mengingatkan “curahkan isi hati kepada penciptamu dan katakan apa yang kau mau” makasih bie ☺
9. Sahabat-sahabat penulis yang senantiasa mendukung dan menjadi penyemangat hidup bagi penulis Alin Latifah S.Ab terimakasih atas omelannya, sayangnya, dan ceramahnya selama kuliah, Vita Rahayu S.Ab teman seperjuangan dari kampung halaman, Rifka Fahrul S.Ab teman suka duka dan sering direpotin selama ini, Mirza Achmad S.Ab alias acong tanpa acong skripsi ini tak akan rampung :D Ayudiya Resti, Putri Indah B, Abdan Syakuro, Martin Purba, Nurul Ihsani. Terimakasih banyak semuanya, saya pasti rindu kalian. Sampai jumpa nanti dengan kesuksesan masing-masing :)
10. Sahabat baru yang menambah warna dalam hidup, canda tawa, kegilaan yang kalian berikan dan pengalaman yang tak terlupakan Putri Fathaniah G dan Angginita Maharani. Terimakasih atas semua keceriaan Team Uasb Bang Ruby, Bang Dika, Pita, Im, Riva, Winey, Dila, Via, Moncha, Dwi,

Nestia, Yani, Emji, Widya, Bertus. Arab, Adhi, Rayiki kalian semua tetap
JUARA \m/

11. Teman semasa remaja Geng Nero Dinar, Tika, Dita, Rahmi, Rosi , dan
yang tak pernah kehabisan ide untuk membangun keceriaan Testpack.

12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis

Penulis menyadari akan kemungkinan adanya kekurangan dalam skripsi ini.
Sehingga penulis mengharap adanya kritik dan saran yang membangun demi
perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua
pihak yang berkepentingan.

Bandung, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

<u>HALAMAN JUDUL</u>	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
<i>ABSTRACT</i>	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	i4
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir...	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.1.1 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Management Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
A. Karakteristik Jasa	Error! Bookmark not defined.
B. Klasifikasi Jasa.....	Error! Bookmark not defined.
C. Pemasaran Jasa.....	17
2.1.4 Bauran Pemasaran.....	18
A. Produk (Product).....	19
B. Harga (Price)	22
C. Tempat (Place)	Error! Bookmark not defined.
D. Promosi (Promotion).....	24
E. Proses (Process).....	25
F. Orang (People).....	25
G. Bukti fisik (Physical Evidence)	26
2.1.5 Kepuasan Konsumen	26

A. Definisi Konsumen	26
B. Perilaku Konsumen	26
C. Kepuasan Konsumen.....	27
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31
2.2.1 Skripsi	31
2.2.2 Artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Nasional.....	35
2.2.3 Artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Internasional.....	39
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.4 Hipotesis Penelitian	46
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional	47
3.3 Tahapan Penelitian	50
3.4 Populasi dan Sampel	51
3.4.1 Populasi.....	51
3.4.2 Sampel	52
3.5 Pengumpulan Data	53
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	53
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
3.6.1 Uji Validitas.....	56
3.6.1.1 Hasil Uji Validitas	58
3.6.2 Uji Reliabilitas	61
3.6.2.1 Hasil Uji Validitas	61
3.7 Teknis Analisis Data	62
3.7.1 Analisis Deskriptif	62
3.7.2 Persentase Hasil Pengolahan Data.....	63
3.7.3 Method of Successive Interval (MSI).....	65
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.7.5 Uji Korelasi.....	67
3.7.6 Uji Hipotesis	67
3.7.6.1 Pengaruh Parsial (Uji t).....	67
3.7.6.2 Pengaruh Simultan (Uji f).....	68
3.7.7 Koefisien Determinasi	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Identitas Responden	71
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71

4.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
4.1.4	Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....	74
4.1.5	Gambaran Responden Berdasarkan Nominal Dikeluarkan	75
4.2	Hasil Penelitian.....	76
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.3.1	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	76
4.3.1.1	Variabel Product X_1	77
4.3.1.2	Variabel Price X_2	78
4.3.1.3	Variabel Place X_3	80
4.3.1.4	Variabel Promotion X_4	81
4.3.1.5	Variabel Process X_5	83
4.3.1.6	Variabel People X_6	85
4.3.1.7	Variabel Physical Evidence X_7	86
4.3.1.8	Variabel Kepuasan Konsumen Y	88
4.3.2	Regresi Linier Berganda	89
4.3.3	Analisis Korelasi Pearson Product Moment	95
4.3.4	Pengujian Hipotesis	97
4.3.4.1	Uji Parsial (Uji T)	97
4.3.4.2	Uji Simultan (Uji F).....	104
4.3.5	Analisis Koefisien Determinasi	105
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115