

SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN (7P) DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
WARUNG MAKAN AYAM PANGGANG PAL 1 BANJARMASIN**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**PUTRI MAWAR SARI
NIM : 1710312620068
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2022**

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN (7P) DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG
MAKAN AYAM PANGGANG PAL 1 BANJARMASIN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Putri Mawar Sari
NIM : 1710312620068

Telah dipertahankan di Depan Dewan Penguji Pada Tanggal dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Dosen Pembimbing



Anna Nur Faidah, SE, M. Si

NIP. 19740925 200003 2 000

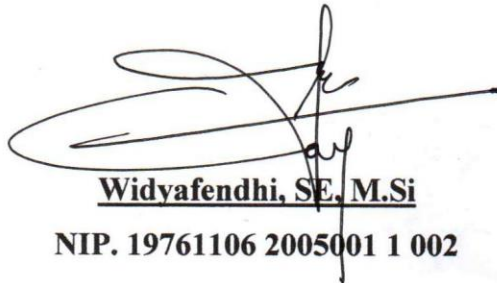
Penguji I



M. Zainal Abidin, S. Sos, M.Si

NIP. 19750913 200312 1 001

Penguji II



Widyafendhi, SE, M.Si

NIP. 19761106 2005001 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si

NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Putri Mawar Sari
NIM : 1710312620068
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Ayam Panggang Pal 1 Banjarmasin
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan :

Tim Penguji

Pembimbing : Anna Nur Faidah, SE, M.Si (.....)

Penguji I : M. Zainal Abidin, S. Sos, M.Si (.....)

Penguji II : Widyafendhi, SE, M. Si (.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswa Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Putri Mawar Sari

NIM : 1710312620068

Fakultas/Jurusan : Manajemen

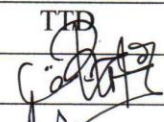


Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Dan Kualitas Pelayanan
Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Ayam
Panggang Pal 1 Banjarmasin

Hari/Tanggal : Kamis, 29 Desember 2022

Tempat : Offline

Waktu Ujian : 13.00-15.00 WITA

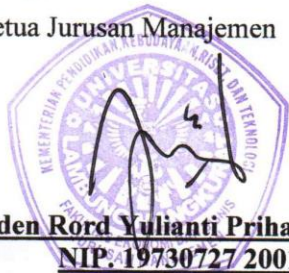
Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji

No	Nama	Keterangan	TTD
1.	Anna Nur Faidah, SE, M.Si	Pempimbing	
2.	M. Zainal Abidin, S.Sos, M.Si	Penguji I	
3.	Widyarfenhi, SE, M.Si	Penguji II	

Dengan demikian berita acara perbaikan yang telah mendapatkan
persetujuan dan tim penguji.

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Rord Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si
NIP. 19730727 200112 2 001

Banjarmasin, 29 Desember 2022

Mahasiswa



Putri Mawar Sari
1710312620068

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 29 Desember 2022

Yang membuat pernyataan,



Putri Mawar Sari

NIM. 1710312620068

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga dalam pelaksanaan pembuatan proposal skripsi dapat diselesaikan dengan baik dan terlaksana dengan lancar.

Dalam menyelesaikan penyusunan proposal ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Ak, M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
2. Ibu Dr. Raden Ro ro Yulianti Prihatiningrum, SE., M.Si., selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
3. Ibu Anna Nur Faidah, SE, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis,, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini sebaik mungkin.
4. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat untuk penulis .
5. Kedua orang tua dan keluarga yang terus memanjatkan doa dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan

kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, 29 Desember 2022



Putri Mawar Sari
NIM. 1710312620068

ABSTRACT

Putri Mawar Sari. (2022). The Effect of Marketing Mix (7P) and Service Quality on Customer Satisfaction Warung Ayam Panggan Pal 1 Banjarmasin. Supervisor: Anna Nur Faidah, SE., M.Si.

The marketing mix and service quality have an important role in increasing customer satisfaction at food stalls, in this Warung Makan Ayam Panggan PAL 1 Banjarmasin. This study aims to analyze the effect of the marketing mix on customer satisfaction analyze the effect of service quality on customer satisfaction.

The method used in this study uses quantitative methods with a population of all customers of the PAL 1 Banjarmasin roast chicken restaurant whose exact number is not known. Sampling in the study used purposive sampling technique formula Cochran , as many as 100 respondents. Data was collected through questionnaires, then analyzed using multiple linear regression analysis techniques.

Thus, the marketing mix has a positive and significant effect on customer satisfaction and service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords : Marketing Mix, Service Quality, and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Putri Mawar Sari. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Makan Ayam Panggang PAL 1 Banjarmasin. Pembimbing: Anna Nur Faidah, SE., M.Si.

Bauran pemasaran dan kualitas pelayanan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada warung makan, dalam hal ini warung makan ayam panggang PAL 1 Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan populasi seluruh pelanggan rumah makan ayam panggang PAL 1 Banjarmasin yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus *Cochran* yaitu sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Dengan demikian, maka bauran pemasaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Bauran Pemasaran	10
2.1.2. Kualitas Pelayanan	14
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4. Keterkaitan Antara Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2. Penelitian Terdahulu	22
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	28
3.1. Kerangka Konseptual.....	28
3.2. Hipotesis	29
BA IV METODE PENELITIAN	27
4.1. Ruang Lingkup Penelitian	27
4.2. Pendekatan Penelitian	27
4.3. Lokasi Penelitian	28
4.4. Unit Analisis	28
4.5. Populasi dan Sampel	28
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	30
4.7. Teknik Pengumpulan Data	31
4.8. Teknik Analisis Data	32
4.9. Uji Hipotesis Penelitian	36
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	38
5.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	38
5.1.1. Hasil dan Analisis.....	38
5.1.2. Karakteristik Responden	39
5.1.3. Deskripsi Statik Variabel Penelitian.....	42
5.1.4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian	50

5.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
5.1.6. Hasil Analisis Regresi Berganda	54
5.1.7. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	57
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	65
6.1. Kesimpulan	65
6.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1 Data Pengunjung RM Ayam Panggang pal 1 Banjarmasin tahun 2018-2020	6
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan	21
Tabel 5.1 Jenis Kelamin	40
Tabel 5.2 Usia	41
Tabel 5.3 Pendidikan	42
Tabel 5.4 Jenis Pekerjaan	43
Tabel 5.5 Variabel Bauran Pemasaran	44
Tabel 5.6 Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 5.7 Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 5.8 Uji Validitas	50
Tabel 5.9 Uji Reliabilitas	52
Tabel 5.10 Hasil Analisis Regresi Berganda	53
Tabel 5.11 Uji Normalitas	54
Tabel 5.12 Uji Multikolinieritas	55
Tabel 5.13 Uji Heteroskedastisitas	56
Tabel 5.14 Uji Linieritas	57
Tabel 5.15 Uji Parsial (Uji T)	58
Tabel 5.16 Uji Kelayakan Model (Uji F)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	Hal. 28
--------------------------------------	------------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Bauran Pemasaran (X1)	71
2. Kualitas Pelayanan (X2)	72
3. Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
4. Karakteristik Responden	74
5. Tanggapan Responden	75
6. Kualitas Pelayanan (X2)	80
7. Kepuasan Konsumen (Y)	83
8. Pengujian SPSS.....	85
9. Hasil Uji Reabilitas	88
10. Uji Asumsi Klasik	92
11. Uji Heteroskedastisitas.....	93
12. Regresi Berganda	93
13. Distribusi Tabel T dan Distribusi F.....	95