

SKRIPSI

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Kasus di Toko DANNIS Collection Pati)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Dalam Ilmu Syari'ah



Disusun oleh :

Berlian Aminanti Suraya Putri

NIM : 072411021

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2012



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARI'AH

Jl. Prof. Dr. Hamka KM 2 Kampus III Ngaliyan Semarang 50185, Telp. (024) 7601291

PENGESAHAN

Nama : Berlian Aminanti Suraya putri

NIM : 072411021

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA TOKO
BUSANA MUSLIM DANNIS COLLECTION PATI)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat *Cumlaude / Baik / Cukup* pada tanggal:

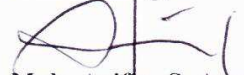
27 JUNI 2012

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana (Strata Satu/ S.1) dalam Ilmu Ekonomi Islam.


Semarang, 27 Juni 2012

Mengetahui,

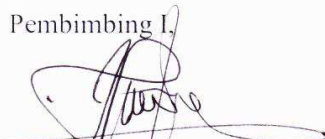
Ketua Sidang,


Moh. Arifin, S. Ag, MH
NIP. 19711012 199703 1 002

Penguji I,

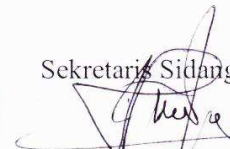

Drs. Ghufron Ajib, M. Ag
NIP. 19660325 199203 1 001

Pembimbing I,



Drs. H. Hasyim Svarbani, MM
NIP. 19570913 198203 1 002




Sekretaris Sidang,


Drs. H. Hasyim Svarbani, MM
NIP. 19570913 198203 1 002

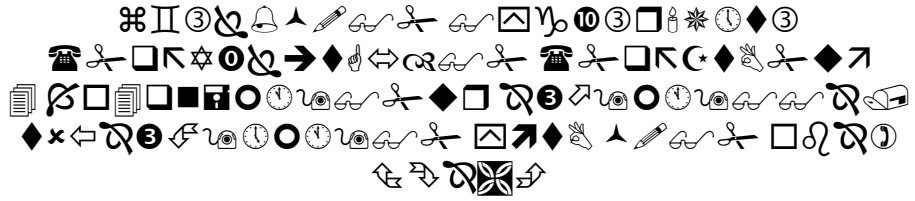
Penguji II


Maria Ana Murvani, M. Hum
NIP. 19620601 199303 2 001

Pembimbing II,


H. Ade Yusuf Mujadid, M. Ag
NIP. 19670119 199803 1 002

MOTTO



Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu[99], Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

PERSEMBAHAN

ALLAH SWT

Nabi Muhammad SAW,

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Almamaterku tercinta, yang telah mengajarkanku ilmu, pengalaman, dan persahabatan

Bapak dan Ibuku, ucapan terima kasih tidak cukup untuk membalas semua pengorbananmu selama ini, dari lubuk hati yang paling dalam ijinan anakmu ini bilang terima kasih bapak ibu

Kakakku, kau adalah orang yang selalu mendorongku untuk menyelesaikan kewajibanku ini, thank's Sister

untuk sahabat-sahabatku, you are my everything

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga skripsi ini tidak berisi pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 Juni 2012
Deklarator,

Berlian Aminanti Suraya Putri
NIM. 072411021

ABSTRAK

Dengan bertambah banyaknya orang yang mengenakan busana muslim, menyebabkan toko-toko yang menyediakan busana muslim bersaing dengan sangat ketat. Untuk itu, pemilik toko busana muslim berusaha mempertahankan pelanggan agar mereka tidak beralih ketempat lain. Adapun yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli adalah tersedianya beraneka macam produk, kualitas produk yang baik, lokasi yang strategis, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan. Pengamatan sementara menunjukkan bahwa produk, harga, lokasi, dan promosi, kurang memuaskan. Oleh karena itu dengan adanya fenomena inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan studi kasus di toko Dannis Collection di kota Pati”

Berdasarkan hal tersebut diatas maka permasalahan yang timbul adalah adakah pengaruh Bauran Pemasaran (produk, harga, lokasi, promosi) terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko busana muslim di kota Pati. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh Bauran Pemasaran (produk, harga, lokasi, promosi) terhadap kepuasan pelanggan di toko DANNIS Collection Pati.

Populasi penelitian ini adalah beberapa pelanggan busana muslim toko DANNIS Collection. Pengambilan sampel yang berjumlah 55 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, dan angket. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis Regresi sederhana.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara Bauran Pemasaran (produk, harga, lokasi, promosi) terhadap kepuasan pelanggan di toko DANNIS Collection Pati. Besarnya pengaruh tersebut adalah t hitung sebesar (0.460) sedangkan t tabel sebesar (1,6736), f hitung sebesar 6,212 dengan nilai sigifikansi 0.047.

Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi para pemilik toko busana muslim yaitu dapat menjadikan bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep bauran pemasaran bagi pelanggan ataupun konsumen lain, pemahaman tentang persepsi pelanggan terhadap bentuk penerapan bauran pemasaran yang ditawarkan dan kepuasan yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator bauran pemasaran bagaimana yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pelanggan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Wasyukurillah, senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga sampai saat ini kita masih diberikan ketetapan Iman dan Islam.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW pembawa rahmat bagi makhluk sekian alam, keluarga, sahabat, dan para tabi'in serta kita umatnya, semoga kita senantiasa mendapatkan syafa'at dari beliau. Amin

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, baik dalam ide, kritik, saran maupun dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih sebagai penghargaan atau peran sertanya dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Pembantu Dekan I, II, dan III Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Ali Murtadlo, M.Ag. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam, dan bapak Nur Fatoni M.Ag. selaku sekretaris jurusan, serta bapak Ratno Agriyanto, S.E, M.Si. selaku staf ahli jurusan, atas kebijakan yang dikeluarkan khususnya yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi.
5. Bapak Hasyim Syarbani, MM, selaku dosen pembimbing I dan bapak Ade Yusuf Mujadid, M.Ag. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu, dengan meluangkan waktu dan tenaganya yang sangat berharga semata-mata demi mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs.H. A. Nor Ali selaku dosen wali yang telah banyak mengarahkan dan membimbing penulis.
7. Kepada ibu Uma Farida selaku pemilik toko busana muslim DANNIS Collection yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian ditempat beliau.
8. Bapak dan Ibu, kakak, dan segenap keluarga tercinta yang telah megasuh yang membimbing serta memberikan dorongan kepada penulis, baik moral maupun spiritual.

9. Seluruh teman-teman “EIA’07”: Agus, Asrikan, Ulfa, Duki, Thorik, Kholik, Erma, Julie, mami Lia, papi Praz, Izza, Lina, Obby, Arip, Agus Tabung, Afit W, Afit N, Adinda, Ella. Intan, Kayis, Maskhun, Janah, Naja, Dwi, Ikoh, Inul, Enis, Desri, Aufa, Macho, Fandi, terima kasih penulis ucapkan untuk kalian yang telah senantiasa berjuang bersama-sama mencari ilmu di Fakultas Syari’ah, senag dan sedih bersama.
10. Seluruh keluarga besar UKM Musik IAIN Walisongo Semarang, IMC (*Indonesian Moslem Choir*) yang telah memberikan do’anya.
11. Seluruh teman-teman di KJKS Mitra Amanah Sejahtera: mba Anis dan Kek Doel, pak tyas, pak dwi, dan mba Renie, terima kasih atas semangat dan do’anya.
12. Terima kasih buat manajerku di KJKS Bima Pundi Artha, bapak Mahendra, terima kasih atas do’a, semangat, dan ijin yang selalu diberikan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai.

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan memberikan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Ibarat pepatah “tak ada gading yang tak retak”, penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Amin Ya Robbal Alamin

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Semarang, 15 Juni 2012

Penulis

Berlian Aminanti Suraya Putri

NIM. 072411021

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	i
HALAMAN PERETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kerangka Teoritik	13
2.1.1 <i>Marketing</i> (pemasaran).....	13
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	15
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	37
2.1.5 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	38
2.2 Hipotesis.....	38

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1	Jenis dan Sumber Data	40
3.2	Populasi dan Sampel	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data	42
3.4	Metode Analisa Data	42
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reabilitas	42
3.4.1.1	Uji Validitas.....	42
3.4.1.2	Uji Reabilitas.....	43
3.4.2	Uji Asumsi Klasik	44
3.4.3.1	Uji Multikolinieritas	44
3.4.3.2	Uji Autokorelasi	45
3.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	45
3.4.3	Analisis data	
3.5	Variabel Penelitian dan Pengukuran	48
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1	Deskriptif Obyek Penelitian	50
4.1.1	Sejarah Singkat DANNIS Collection.....	50
4.2. 1	Karakteristik Responden.....	52
4.2	Deskripsi dan Penelitian.....	56
4.2.1	Bauran Pemasaran.....	56
4.2.2	Kepuasan Pelanggan.....	59
4.3	Uji Validasi dan Reabilitas Instrumen	60
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	63
4.4.1	Uji Multikolinearitas	64
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.4.3	Uji Normalitas.....	66
4.5	Analisis Data	68
4.5.1	Koefisien Determinasi	68

4.5.2 Analisis Regresi	71
4.6 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.0 : Jenis kelamin responden.....	52
Tabel 4.1 : Pekerjaan responden.....	53
Tabel 4.2 : Usia responden.....	55
Tabel 4.3 : Pendidikan responden	56
Tabel 4.4 : Hasil Uji Validitas Instrumen.....	62
Tabel 4.5 : Hasil Uji Reabilitas Instrumen.....	63
Tabel 4.6 : Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.7 : Uji Autokorelasi.....	65
Tabel 4.9 : Koefisien Determinasi.....	69
Tabel 5.10 : ANOVA.....	70
Tabel 5.11 : Analisis Regresi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 :Uji heteroskedasitas.....	66
Gambar 1.2 : Uji Normalitas.....	67
Gambar 1.3 : Uji Normalitas.....	68

