

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI ALFAMART TIRTO AGUNG TEMBALANG
SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
dalam Ilmu Ekonomi Islam**



Disusun Oleh:

IBNU 'ATHOILLAH

0 6 2 4 1 1 0 6 8

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

2012

Johan Arifin, S.Ag, MM.

Perum BPI Blok D No.1 Ngaliyan Semarang

Ade Yusuf Mujaddid, H, M.Ag.

Perum Sawangan Elok BF II No.16 Duren Mekar Bojongsari, Depok, Jawa Barat

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hal : Naskah Skripsi

a.n. Sdr. Ibnu 'Athoillah

kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Ibnu 'Athoillah

NIM : 062411068

Judul : PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MUSLIM DI ALFAMART TIRTO AGUNG
TEMBALANG SEMARANG.

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Semarang, 6 Juni 2012

Pembimbing I



Johan Arifin, S.Ag, MM
NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing II



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



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Prof. Dr. Hamka KM 02 Ngaliyan Telp. (024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Nama : Ibnu 'Athoillah
NIM : 062411068
Jurusan : Ekonomi Islam
Judul Skripsi : **Pengaruh *Marketing Mix* terhadap Kepuasan Konsumen di Alfamart Tirto Agung Tembalang Semarang**

Telah dimunaqsyahkan dengan Dewan Penguji Fakultas Syariah IAIN Walisongo Semarang dinyatakan lulus pada tanggal :

22 Juni 2012


Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana 1 (Strata Satu / S1) dalam ilmu Ekonomi Islam.

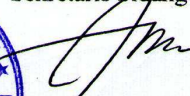
Semarang, 22 Juni 2012

Mengetahui,

Ketua Sidang


Sekretaris Sidang


Drs. Mohamad Solek, MA.
NIP. 19660318 199303 1 004


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

Penguji I

Penguji II


Muhammad Shoim, S.Ag, MH.
NIP. 19711101 200604 1 003


Muhammad Saifullah, M.Ag.
NIP. 19700321 199603 1 003

Pembimbing I

Pembimbing II


H. Johan Arifin, S.Ag, MM.
NIP. 19710908 200212 1 001


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

Kepada Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah serta inayahnya
kepada penulis

Kepada Nabi Muhammad SAW

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

- Bapak (Badruddin M.R, Dwi Sugihartono) dan ibunda (Retno kholifathul Wardani, Poniwati) tercinta yang tiada henti berdo'a serta berjuang tanpa lelah untuk memberikan yang terbaik bagi anak-anaknya. Bapak dan ibu terima kasih atas kasih sayang dan perjuangan kalian.
- Seluruh keluarga besarku (Indana Zulfa, Arul, Ashar, Lili Kasur, Isti Bersaudara, Ari, Idah, Zaki, Dhewy, Asih cahyanti dll) terima kasih dukungan dan do'a yang selalu kalian panjatkan untuk kelancaran dan memotivasi dalam pembuatan skripsi ini.
- Buat Pego yang menyebalkan.
- Kawan-kawan Mawapala Bimo, Sureng, Kolor, Kaleng dan yang lainnya yang telah memberikan memotivasi dan memberikan waktunya buat saya dalam kuliah sampai skripsi.
- Kawan-kawan kelas EI B 2006 Nizwar Irawan, Gendoet, Fajar, Nafis, Erma, Isma, Mukti, Farid, Kacang, Gabit, Nana, Alpul dan masih banyak lagi yang telah membantu dan selalu memberi support, motivasi serta masukan kepada penulis.
- Kawan-kawan KMB Serulingmas yang memberikan motivasi banyak buat terselesaikannya skripsi ini.
- Kawan-kawan kost Dhinasty-L yang selalu bersama dalam menemani pembuatan skripsi.
- Kawan-kawan KKN Posko 39 Sriwulan yang memberikan support, dan semangat hingga saat ini.

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 satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 13 Juni 2012

Deklarator,

Ibnu 'Athoillah

NIM. 062411068

ABSTRAK

Dengan bertambahnya Minimarket di Tembalang Semarang menyebabkan persaingan semakin ketat. Pemilik Minimarket perlu berusaha untuk mempertahankan pelanggan agar mereka tidak beralih ke tempat lain. Diantaranya yang menjadi pertimbangan konsumen untuk memperoleh kepuasan dalam melakukan pembelian adalah tersedianya beraneka macam produk yang berkualitas, harga yang terjangkau, lokasi yang strategis dan promosi yang menarik dan nyata. Banyak dijumpai gerai Alfamart, salah satunya di Jl. Tirta Agung Tembalang yang letaknya strategis, dekat dengan fasilitas umum, dan kampus. Fenomena inilah yang mendorong untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Marketing Mix* terhadap Kepuasan Konsumen di Alfamart Tirta Agung Tembalang Semarang”.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di Alfamart Tirta Agung Tembalang Semarang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di Alfamart Tirta Agung Tembalang Semarang. Pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi Alfamart yang dapat dijadikan bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menerapkan konsep *Marketing Mix* bagi konsumen.

Metode penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Alfamart Tirta Agung Tembalang Semarang. Pengambilan sampel menggunakan *sampling Insidental* sebanyak 65 konsumen. Metode pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi, teknik analisa yang digunakan adalah analisis Regresi Berganda.

Hasil perhitungan secara partial diperoleh untuk produk thitung (4,254) > ttabel (1,998), harga thitung (5,107) > ttabel (1,998), lokasi thitung (0,572) < ttabel (1,998) dan promosi thitung (0,191) < ttabel (1,998) yang berarti secara partial produk dan harga dinyatakan signifikan sedangkan lokasi dan promosi tidak signifikan. Sedangkan hasil uji secara simultan diperoleh Fhitung sebesar (14,548) sedangkan Ftabel sebesar (2,356), berarti hipotesis menyatakan ada pengaruh bahwa *Marketing Mix* (produk, harga, lokasi dan promosi) terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di Alfamart Tirta Agung Tembalang Semarang diterima.

Kata kunci: *Marketing Mix* (Produk, Harga, Lokasi dan Promosi) dan Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala taufiq dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **"PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ALFAMART TIRTO AGUNG TEMBALANG SEMARANG"** dengan baik tanpa kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah ke haribaan nabi besar akhir zaman beliau baginda rasulullah Muhammad saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu dan iman di dada.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S.1) dalam Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. DR. Ali Murtadho, M.Ag. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam (EI).
4. Bapak Nur Fatoni, M. Ag. Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Johan Arifin, S.Ag, MM. selaku pembimbing 1 yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ade Yusuf Mujaddid, H.,M.Ag. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Briliyan Erna Wati, SH, M, Hum, selaku Dosen wali yang telah banyak mengarahkan dan membimbing penulis.

8. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh keluarga besar penulis : Bapak dan Ibuku dan semua keluargaku di Purbalingga yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian semua adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan do'a agar selalu melangkah dengan optimis.
10. Untuk kawan-kawanku dipaket EI B angkatan 2006 yang tak dapat penulis tulis satu persatu, terimakasih karena kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.
11. Kawan-kawan Mawapala yang tidak dapat terlupakan meski dalam kondisi apapun telah memberikan motivasi.
12. Kawan-kawan KMB Serulingmas yang selalu mengingatkan dari daerah asal guna memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
13. Alfamart Tirta Agung Tembalang Semarang yang telah memberi izin sehingga dapat melaksanakan penelitian dalam pembuatan skripsi.

Ibarat pepatah “ tak ada gading yang tak retak”, penulis menyadari dalam penelitian tugas akhir tak luput dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakannya.

Akhir kata semoga skripsi yang penulis susun dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, 13 Juni 2012

Penulis

Ibnu 'Athoillah

NIM.062411068

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN DEKLARASI..... | vi |
| HALAMAN ABSTRAK | vii |
| HALAMAN KATA PENGANTAR..... | viii |
| HALAMAN DAFTAR ISI | x |
| HALAMAN DAFTAR TABEL..... | xiv |
| HALAMAN DAFTAR GAMBAR | xv |
| HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN | xvi |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|---------------------------------|---|
| 1.1 Latar belakang masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat penelitian | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 8 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|------------------------------------|----|
| 2.1. Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1. Minimarket | 10 |
| 2.1.2. <i>Marketing Mix</i> | 11 |
| 2.1.2.1. Produk..... | 12 |
| 2.1.2.1.1. Kelengkapan produk..... | 12 |
| 2.1.2.1.2. Halal | 14 |
| 2.1.2.2. Harga | 15 |
| 2.1.2.2.1. Tingkat harga | 16 |

| | |
|--|----|
| 2.1.2.2.2. Konsep harga yang digunakan Nabi Muhammad saw | 17 |
| 2.1.2.3. Lokasi | 18 |
| 2.1.2.3.1. Lokasi Penjualan | 18 |
| 2.1.2.3.2. Jalur Distribusi | 20 |
| 2.1.2.4. Promosi | 21 |
| 2.1.2.4.1. Bauran Promosi | 21 |
| 2.1.2.4.2. Tidak berlebih-lebihan..... | 25 |
| 2.1.3. Kepuasan Pelanggan | 27 |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 27 |
| 2.1.3.2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan..... | 33 |
| 2.1.3.3. Konsep Berpikir Konsumen..... | 33 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 37 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran Teoritik | 39 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian..... | 39 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Jenis dan Pendekatan penelitian | 41 |
| 3.2 Sumber dan Jenis Data | 41 |
| 3.3 Populasi dan sampel..... | 42 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 43 |
| 3.4.1 Kuesioner..... | 43 |
| 3.4.2 Dokumentasi..... | 44 |
| 3.4.3 Wawancara | 44 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Penelitian | 45 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 48 |
| 3.6.1 Uji Validitas..... | 48 |
| 3.6.2 Uji Realiabilitas | 49 |
| 3.7 Uji Asumsi Klasik..... | 50 |
| 3.7.1 Uji Multikolonieritas | 50 |
| 3.7.2 Uji Autokorelasi..... | 51 |

| | |
|--|----|
| 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 51 |
| 3.7.4 Uji Normalitas | 52 |
| 3.8 Analisis Regresi Berganda | 52 |
| 3.9 Hipotesis | 53 |
| 3.9.1 Uji Parsial (t test)..... | 53 |
| 3.9.2 Uji Simultan (F test)..... | 54 |
| 3.10 Koefisien Determinasi (R^2) | 54 |

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 55 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 55 |
| 4.1.1.1 Profil Minimarket Alfamart (PT. Sumber Alfaria Trijaya)..... | 55 |
| 4.1.1.2 Visi, Misi, Moto, Budaya dan Profil Kartu AKU | 57 |
| 4.1.1.3 Prestasi | 59 |
| 4.1.1.4 Analisis Hukum Muamalat terhadap Bisnis Alfamart..... | 62 |
| 4.1.1.5 Struktur Organisasi..... | 64 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden | 66 |
| 4.1.2.1 Umur Responden..... | 66 |
| 4.1.2.2 Jenis Kelamin Responden..... | 68 |
| 4.1.2.3 Pendidikan Terakhir Responden | 69 |
| 4.1.2.4 Pekerjaan yang Sekarang ditekuni Responden . | 71 |
| 4.2 Deskripsi Data Penelitian | 72 |
| 4.2.1 Produk | 73 |
| 4.2.2 Harga..... | 74 |
| 4.2.3 Lokasi/Distribusi..... | 74 |
| 4.2.4 Promosi..... | 75 |
| 4.2.5 Kepuasan Konsumen..... | 75 |
| 4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 76 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 4.4 Uji Asumsi Klasik..... | 79 |
| 4.4.1 Uji Multikolinearitas..... | 79 |
| 4.4.2 Uji Autokorelasi..... | 80 |
| 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 82 |
| 4.4.4 Uji Normalitas | 83 |
| 4.5 Analisa Regresi Berganda | 84 |
| 4.6 Uji Hipotesa..... | 87 |
| 4.6.1 Uji Parsial (t test)..... | 87 |
| 4.6.2 Uji Simultan (F test)..... | 89 |
| 4.7 Koefisien Determinasi | 90 |
| 4.8 Pembahasan | 91 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 97 |
| 5.2 Saran..... | 98 |
| 5.3 Penutup..... | 99 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BIODATA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 Umur Responden | 67 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden | 68 |
| Tabel 4.3 Pendidikan Responden | 70 |
| Tabel 4.4 Pekerjaan Responden | 71 |
| Tabel 4.5 Hasil Skor Kuesioner Regresi | 73 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrumen | 77 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 78 |
| Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas | 80 |
| Tabel 4.9 Uji Autokorelasi | 81 |
| Tabel 5.0 Regresi Linier Berganda..... | 85 |
| Tabel 5.1 Uji Pengaruh Secara Parsial..... | 88 |
| Tabel 5.2 Uji Pengaruh Secara Simultan | 90 |
| Tabel 5.3 Koefisien Determinasi | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|----|
| Gambar 2.1 | Komponen-komponen dalam Bauran Promosi | 22 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Teori..... | 39 |
| Gambar 4.1 | Struktur organisasi..... | 66 |
| Gambar 4.2 | Umur Responden..... | 68 |
| Gambar 4.3 | Jenis Kelamin Responden..... | 69 |
| Gambar 4.4 | Pendidikan Responden..... | 71 |
| Gambar 4.5 | Pekerjaan Responden..... | 72 |
| Gambar 4.6 | Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas..... | 82 |
| Gambar 4.7 | Normal Probability Plot..... | 89 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lampiran angket.
- Lampiran 2 : Data responden
- Lampiran 3 : Daftar seluruh jawaban angket.
- Lampiran 4 : Tanggapan responden terhadap masing-masing item pertanyaan.
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas angket.
- Lampiran 6 : Statistik Deskriptif untuk 65 Responden pada Konsumen Alfamart.
- Lampiran 7 : Output Regresi Berganda dari 65 responden.