

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 26 September 2019



Zelin Rahma Febriani

NIM. 151401716

ABSTRAK

Nama: Zelin Rahma Febriani, NIM: 151401716, Judul Skripsi: **Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Jasa Gojek Kota Serang.**

Dalam memasarkan suatu produk baik barang maupun jasa, terdapat strategi pemasaran yang disebut dengan bauran pemasaran atau *marketing mix* yang memiliki peranan penting dalam mempengaruhi konsumen agar dapat membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah *Product, Price, Place, dan Promotion* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Gojek Kota Serang.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Product, Price, Place, dan Promotion* terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Gojek Kota Serang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan pendekatan *quota sampling*. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 108 responden yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda, dengan perangkat uji statistik yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan bantuan program aplikasi *IBM SPSS 21*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel bauran pemasaran secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($55,185 > 2,46$). Secara parsial, variabel *product, price, promotion* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun pada variabel *place* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan sebesar 0,628. Hal ini berarti sebesar 62,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *product, price, place, promotion*. Sedangkan sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: **Bauran Pemasaran, Product, Price, Place, Promotion dan Kepuasan Pelanggan.**



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**
كلية الاقتصاد الاسلامي
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. 0254-2003323 Fax. 0254-200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Hal : **Usulan Munaqasyah**
a.n. Zelin Rahma Febriani
NIM. 151401716

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
di –

Serang

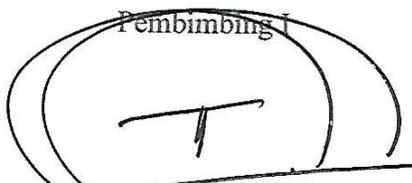
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Zelin Rahma Febriani, NIM. 151401716** dengan judul Skripsi ***“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Jasa Gojek Kota Serang”***, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 26 September 2019

Pembimbing I

Mustamunadi, M.H
NIP. 196709241989031001

Pembimbing II

Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 198501022015032004

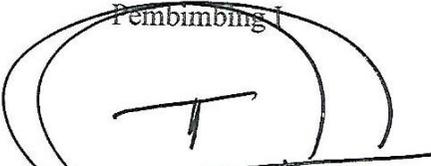
PERSETUJUAN

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI PADA PENGGUNA JASA GOJEK KOTA SERANG

Oleh:

Zelin Rahma Febriani
NIM. 151401716

Menyetujui,

Pembimbing I

Mustamunadi, M.H
NIP. 19670924 198903 1 001

Pembimbing II

Soliyah Wulandari, M.Sc
NIP. 19850102 201503 2 004

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykurah, M.SI.
NIP. 19640212 199103 2 003

Ketua
Jurusan Ekonomi Syariah



Hj. Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak.
NIP. 19740822 200501 2 003

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Zelin Rahma Febriani NIM: 151401716 yang berjudul: ***“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Jasa Gojek Kota Serang”***, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 23 Oktober 2019, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 19740822 200501 2 003



Irmatul Hasanah, M.Si.

NIP. 19910830 201903 2 021

Anggota-Anggota,

Penguji I

Penguji II



Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak.

NIP. 19740822 200501 2 003

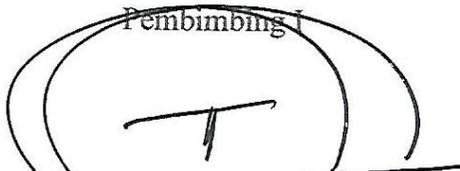


Anita, M.Si.

NIP. 19820808 201503 2 003

Pembimbing I

Pembimbing II



Mustamunadi, M.H.

NIP. 19670924 198903 1 001



Soliyah Wulandari, M.Sc.

NIP. 19850102 201503 2 004

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku
tercinta,*

*Ayahanda Zaenudin dan Ibunda Ratnasih
yang selalu mendoakan, menjadi sumber semangat, dan
selalu memberikan dukungan dengan segala cara.
Terima Kasih telah mendidik serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini.*

*Juga kupersembahkan untuk,
adikku Milda, Attar dan Maritza tercinta
yang selalu memberikan semangat dan motivasi
untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini.*

*Dan untuk diriku, terima kasih sudah bekerja keras
dan berjuang sampai saat ini, terima kasih sudah
melawan rasa malas mu untuk menyelesaikan skripsi
ini.*

Perjuanganmu masih panjang, semangat yaaa

*Dan juga untuk pejuang skripsi yang lain, semangat.
Tinggal satu langkah lagi!*

MOTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

(Q.S Annisa : 29)

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Pandeglang pada tanggal 21 Februari 1998, yang kemudian diberi nama Zelin Rahma Febriani oleh orang tua penulis. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara dari pasangan Zaenudin dan Ratnasih yang beralamat di Kampung Kadugagak RT 013 RW 006, Desa Gunungputri, Kecamatan Banjar Kabupaten Pandeglang, Banten.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis yaitu pada tingkat sekolah dasar di SDN Gunungputri 1 lulus pada tahun 2009, lalu melanjutkan ke SMP Negeri 1 Pandeglang lulus pada tahun 2012, dan kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Pandeglang lulus pada tahun 2015. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah.

Selama masa perkuliahan, penulis pernah aktif di Generasi Baru Indonesia (GenBI) Komisariat Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dan GenBI Wilayah Banten masa kepengurusan 2019. Penulis juga pernah aktif di Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) Galeri Investasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, tabi'in, dan orang-orang yang senantiasa mengikuti dan melaksanakan sunnahnya sampai akhir zaman.

Alhamdulillah berkat pertolongan Allah SWT dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul ***“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Jasa Gojek Kota Serang”***, Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu, kiranya pembaca dapat memaklumi atas kelemahan dan kekurangan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mendorong penyelesaian studi dan skripsi penulis.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Terima kasih arahan dan ilmu diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Rustamunadi, M.H dan Ibu Soliyah Wulandari, M.Sc., dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Kepada Ateuh, Uwa, Kaka. Terimakasih sudah menguatkan dengan segala cara agar penulis selalu semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
6. Kepada Mima, Afaf, Sopay, Erin, Ujul, Bagus, Apri, Day, Jebe, Dedi, Tamami, Sutar, dan Kanjeng Mamih sebagai sahabat yang selalu bersama-sama berjuang untuk menuntaskan tugas akhir. Terima kasih telah berbagi semangat, motivasi, pembelajaran dan kebersamaan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Bapak Asep Dadan Suganda dan Bapak Hadi Peristiwu, yang penulis anggap sebagai pembimbing ketiga. Terima kasih atas saran, solusi, motivasi, dan semangat hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga Besar GenBI Banten, KSPM UIN Banten, Kimchi Organizer sebagai organisasi yang menjadi tempat penulis untuk belajar di luar kampus dan mendapatkan pengalaman baru. Terima kasih atas pengalaman berharga untuk penulis.
9. Keluarga besar Ekonomi Syariah 2015 sebagai teman seperjuangan di kampus, secara khusus EKIS-C 2015. Terima kasih atas kebersamaan, pembelajaran, informasi-informasi juga dukungan dan semangat yang diberikan kepada satu sama lain.
10. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, M.M., M.Ak., dan Ibu Anita, M. Si. Terima kasih telah bersedia menjadi penguji I dan II dalam sidang munaqasyah penulis, sehingga penulis mendapatkan gelar sarjana.

Akhir kata, penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang disumbangkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini menjadi amal shaleh serta mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta menjadi salah satu penyumbang dan pelengkap ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Serang, 26 September 2019



Zelin Rahma Febriani

NIM. 151401716

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
E. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Pembahasan..	Error! Bookmark not defined.
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Identifikasi Pelanggan..	Error! Bookmark not defined.
2. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3. Proses Mengetahui Harapan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4. Konsep Dasar Pemasaran Dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
5. Tujuan Pemasaran Islam	Error! Bookmark not defined.
6. Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
7. Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
8. Bauran pemasaran dalam Islam	Error! Bookmark not defined.
B. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.

D. Hipotesis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Waktu Dan Tempat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

B. Populasi Dan Sampel **Error! Bookmark not defined.**

C. Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**

D. Skala Pengukuran Variabel**Error! Bookmark not defined.**

E. Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

B. Analisis Data Penelitian... **Error! Bookmark not defined.**

1. Gambaran Umum Responden**Error! Bookmark not defined.**

2. Analisis Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

C. Pembahasan Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

D. Interpretasi Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	49
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	63
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	67
Tabel 3.2 Pedoman Interpretasi Uji Koefisien Korelasi	76
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	85
Tabel 4.5 Analisis Regresi Berganda.....	86
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel X1 (<i>Product</i>)	89
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X2 (<i>Price</i>)	90
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel X3 (<i>Place</i>)	91
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X4 (<i>Promotion</i>)	92
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	93
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel X1 (<i>Product</i>)	94
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel X2 (<i>Price</i>)	95

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel X3 (<i>Place</i>)	96
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel X4 (<i>Promotion</i>)	96
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	97
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	98
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Seluruh Variabel Yang Dijabarkan	99
Tabel 4.18 Uji Normalitas (<i>Kolmogorov Smirnov</i>).....	102
Tabel 4.19 Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)	105
Tabel 4.20 Uji Multikolinearitas	106
Tabel 4.21 Uji Parsial	108
Tabel 4.22 Uji Simultan	111
Tabel 4.23 Uji Koefisien Korelasi	112
Tabel 4.24 Pedoman Interpretasi Uji Koefisien Korelasi (R).....	113
Tabel 4.25 Uji Determinasi	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Grafik P-P Plot.....	101
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas	104