

**PENGARUH MARKETING *MIX*
BERORIENTASI PELANGGAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Perusahaan Rokok Roekoen)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Sastra Satu (S1)**



Disusun Oleh :

**Nama : Maya Chistina
NIM : 09211010
Pembimbing : Aris Sunandes, SE., MM.**

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari

Nama : MAYA CHRISTINA
N I M : 09211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Pengaruh *Marketing Mix* Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Rokok Roekoen)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 10 Agustus 2012 sampai dengan 10 Maret 2013 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 17 April 2013

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : MAYA CHRISTINA
N I M : 09211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

Pengaruh *Marketing Mix* Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Rokok Roekoen)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 17 April 2013

METERAI
TEMPEL
45CC8ABF42104303
6000
MAYA CHRISTINA



PERUSAHAAN ROKOK ROEKOEN

Jl. Brigjen Katamso No. 45 Nganjuk
Telp. (0358) 322450, 322451 Fax (0358) 322451

SURAT KETERANGAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

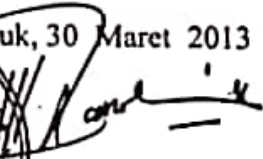
Nama : MARTONO ADI SETIAWAN
Jabatan : Pimpinan


Menerangkan bahwa :

Nama : MAYA CHRISTINA
NIM : 09211010
Jurusan : Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Kesuma Negara" Blitar

Telah benar-benar melakukan penelitian di Perusahaan Rokok Roekoen dengan judul :
**Pengaruh *Marketing Mix* Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Perusahaan Rokok Roekoen)**, terhitung mulai tanggal 21 Desember 2012
sampai dengan 6 Februari 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat kepada yang bersangkutan agar dipergunakan
sebagaimana mestinya.

Nganjuk, 30 Maret 2013

MARTONO ADI SETIAWAN
Pimpinan



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

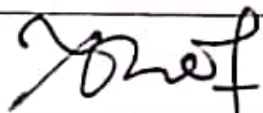
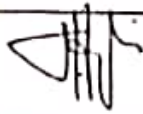

Pengaruh *Marketing Mix* Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Rokok Roekoen)

Yang disusun oleh :

Nama : MAYA CHRISTINA
N I M : 09211010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 4 Mei 2013

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak. MM	Penguji I	
2.	Siti Sunrowiyati, SE., MM.	Penguji II	
3.	Aris Sunandes, SE., MM.	Penguji III	

Blitar, 4 Mei 2013

Pembimbing,



Aris Sunandes, SE., MM.



Ketua Program Studi,



Aris Sunandes, SE., MM.

ABSTRAKSI

PENGARUH *MARKETING MIX* BERORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PERUSAHAAN ROKOK ROEKOEN)

Maya Christina – 09211010

Kata Kunci : *customer solution, customer cost, convenience, communication, kepuasan pelanggan*

Pelaksanaan bauran pemasaran berorientasi pelanggan yang belum dilaksanakan dengan efektif sehingga penerapannya masih perlu untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan memasukkan unsur kepuasan pelanggan.

Untuk mengetahui pengaruh *marketing mix* berorientasi pelanggan (*customer solution, customer cost, convenience, communication*) baik secara simultan maupun partial terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil perhitungan memiliki nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,435. Artinya, *marketing mix* berorientasi pelanggan yang terdiri dari *customer solution, customer cost, convenience, communication*, mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 43,5%. Hasil uji t menunjukkan besarnya t hitung sebesar 4,028 dan t tabel 1,985 berarti terdapat pengaruh *customer solution* pada *marketing mix* berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan besarnya t hitung sebesar -2,721 dan t tabel -1,985 berarti terdapat pengaruh *customer cost* pada *marketing mix* berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan besarnya t hitung sebesar 2,832 dan t tabel 1,985 berarti terdapat pengaruh *convenience* pada *marketing mix* berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan besarnya t hitung sebesar 2,832 dan t tabel 1,985 berarti terdapat pengaruh *communication* pada *marketing mix* berorientasi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F besarnya F hitung sebesar 19,249 dan F tabel 2,467 berarti terdapat pengaruh *marketing mix* berorientasi pelanggan *customer solution, customer cost, convenience, communication* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil regresi linear berganda *marketing mix* berorientasi pelangga yang terdiri dari *customer solution, customer cost, convenience, communication* dengan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Model regresi berdasarkan hasil analisis adalah : $Y = 623 + 0,595X_1 - 0,356X_2 + 0,343X_3 + 0,361X_4$

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT dan karena dengan izin serta Rhidho-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul : *Pengaruh Marketing Mix Berorientasi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Rokok Roekoen)*. Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H.S. Soetrisno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Aris Sunandes, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Pembimbing, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
3. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
4. Bapak Djoyo Sumarto, selaku Kepala HR dan GA Dept. Perusahaan Rokok Rockoen Nganjuk
5. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat aku sebut satu persatu.
6. Semua saudara dan teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAKSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Teori Penelitian.....	9
C. Hipotesis Penelitian	38
BAB III : METODE PENELITIAN	

A. Definisi Operasional Variabel	39
B. Populasi Dan Sampel	40
C. Jenis Penelitian.....	41
D. Metode Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Analisa Data	43
F. Waktu Dan Tempat Penelitian.....	46
BAB IV : ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Data Perusahaan.....	47
B. Analisa Data.....	59
C. Pembahasan.....	72
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	:	Terjemahan 4P ke 4C.....	21
Tabel 4.1.	:	Jumlah Tenaga Kerja	56
Tabel 4.2.	:	Uji Validitas	59
Tabel 4.3.	:	Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.4.	:	Uji Normalitas Distribusi.....	61
Tabel 4.5.	:	Uji Multikolinearitas VIF	62
Tabel 4.6.	:	Pengujian Autokorelasi.....	65
Tabel 4.7.	:	Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.8.	:	Pengujian Hipotesis Partial.....	66
Tabel 4.9.	:	Pengujian Hipotesis Simultan.....	69
Tabel 4.10.	:	Hasil Analisis Regresi.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. :	Struktur Organisasi	52
Gambar 4.2. :	Uji Heterokedastisitas	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 :	Kuesioner	82
Lampiran 2 :	Rekapitulasi.....	83
Lampiran 3 :	Output spss	85