

**PENGARUH *INTERNAL MARKETING*, KEPUASAN
KERJA, DAN KOMITMEN ORGANISASIONAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GULA
RAFINASI PT ANDALAN FURNINDO**

SKRIPSI

Oleh:
Icha Rahmadhani Puteri
201510325235



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *internal marketing*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo.

Nama Mahasiswa : Icha Rahmadhani Puteri

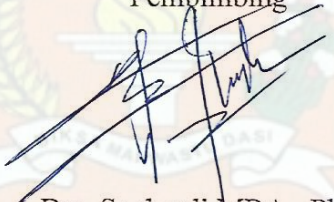
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325235

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2019

Jakarta, 29 Juli 2019

Menyetujui,
Pembimbing


Drs. Soehardi MBA., Ph.D

NIDN. : 0311096604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *internal marketing*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo.

Nama Mahasiswa : Icha Rahmadhani Puteri

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325235

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juli 2019

Jakarta, 29 Juli 2019

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Drs. Soehardi MBA., Ph.D.

NIDN. : 0311096604

Penguji I : M. Fadhli Nursal, SE., MM.

NIDN. : 0325057908

Penguji II : Neng Siti Komariah, SE., MM.

NIDN. : 0327128105

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

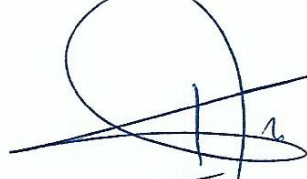


M. Fadhli Nursal, SE., MM.

NIDN. : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, SE., MM.

NIDN. : 0316066201

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan karunia, taufik dan hidayah kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul **“Pengaruh *internal marketing*, kepuasan kerja, dan komitmen organisasional terhadap kepuasan pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo”**.

Dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis dengan segala hormat serta kerendahan hati, perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Irjen Pol (Purn). Dr., Drs. Bambang Karsono SH, MH. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Sugeng Suroso, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak. M. Fadhli Nursal, SE., MM. sebagai Ketua Program Studi Fakultas Ekonomoi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Hasanuddin. S.I.P., M.AP. sebagai Dosen Perwalian Akademik kami di kelas Semester 8 kelas 8-B3 atas support serta dukungannya.
5. Bapak Drs. Soehardi, MBA., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I
6. Kedua orang tua, kepada ibu yang selalu hadir untuk memberikan dukungan dan doanya, selalu menguatkan dan memotivasi, juga kepada ayah yang selalu memberikan perhatiannya dan juga kepada keluarga terima kasih atas dukungannya
7. Semua teman-teman yang telah mendukung saya dalam menyusun skripsi.

Penulis tentu menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Demikian, dan apabila terdapat banyak kesalahan pada makalah ini penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, 30 Januari 2019

Icha Rahmadhani Puteri

ABSTRAK

Icha Rahmadhani Puteri. 201510325235. Pengaruh *Internal Marketing*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Pelanggan Gula Rafinasi PT Andalan Furnindo.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Internal Marketing*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Pelanggan Gula Rafinasi PT Andalan Furnindo. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan gula rafinasi PT Andalan Furnindo yaitu perusahaan industri makanan dan minuman. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner ke responden perusahaan industri makanan dan minuman. Berdasarkan data penelitian Uji t dan Uji F, hasil dari Uji Hipotesis menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif *Internal Marketing* secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, adanya pengaruh positif Kepuasan Kerja secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, adanya pengaruh positif Komitmen Organisasional secara parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, adanya pengaruh positif *Internal Marketing*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci (*sentence case*) : *Internal Marketing*, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kepuasan Pelanggan

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh *Internal Marketing*, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Kepuasan Pelanggan Gula Rafinasi PT Andalan Furnindo.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan Skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 10 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Icha Rahmadhani Puteri

201510325235

ABSTRACT

Icha Rahmadhani Puteri. 201510325235. *Effect of Internal Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Customer Satisfaction of Refined Sugar at PT Andalan Furnindo.*

This research purpose to determine the Effect of Internal Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment on PT Andalan Furnindo's Refined Sugar Satisfaction. The research sample used in this study was refined sugar customers of PT Andalan Furnindo, a food and beverage industry company. The data used in this study are primary data obtained through questionnaires to respondents of food and beverage industry companies. Based on research data t test and F test, the results of the Hypothesis Test show that there is a positive and partial influence of Internal Marketing on Customer Satisfaction, the positive influence of Job Satisfaction partially and significant on Customer Satisfaction, the positive and partial influence of Organizational Commitment towards Customer Satisfaction, there is a positive influence of Internal Marketing, Job Satisfaction and Organizational Commitment simultaneously and significantly to Customer Satisfaction.

Sentence case : Internal Marketing, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Permasalahan.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Pemasaran Internal (<i>Internal Marketing</i>).....	11
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran Internal.....	11
2.1.1.2 Dimensi Pemasaran Internal.....	14
2.1.2 Kepuasan Kerja.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	16
2.1.2.2 Faktor-faktor Kepuasan Kerja.....	18
2.1.2.3 Jenis-jenis Kepuasan Kerja.....	19
2.1.2.4 Dampak Kepuasan Kerja.....	20
2.1.2.5 Dimensi Kepuasan Kerja.....	20
2.1.3 Komitmen Organisaional.....	21

2.1.3.1	Pengertian Komitmen Organisasional.....	21
2.1.3.2	Proses Komitmen Organisasional.....	22
2.1.3.3	Manfaat Komitmen Organisasional.....	23
2.1.3.4	Dimensi Komitmen Organisasional.....	23
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.4.2	Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.3	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.4.4	Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.4.5	Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2	Penelitian Yang Relevan.....	29
2.3	Kerangka Berpikir.....	34
2.4	Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1	Tempat Dan Waktu penelitian.....	37
3.2	Metode Dan Desain Penelitian.....	37
3.2.1	Metode Penelitian.....	37
3.2.2	Desain Penelitian.....	39
3.3	Populasi Dan Sampel.....	40
3.3.1	Populasi Penelitian.....	40
3.3.2	Sampel Penelitian.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5	Tahapan Penelitian.....	42
3.6	Operasional Variabel.....	44
3.7	Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.7.1.1	Uji Validitas.....	50
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	53
3.7.2.1	Uji Normalitas.....	53
3.7.2.2	Uji Heteroskedastisitas.....	54
3.7.2.3	Uji Autokolerasi.....	55

3.7.2.4 Uji Multikolinearitas.....	55
3.7.3 Analisis Regresi Linear sederhana dan berganda.....	56
3.7.4 Pengujian Hipotesis	57
3.7.4.1 Uji t.....	57
3.7.4.2 Uji F.....	57
3.7.4.3 Uji Hipotesis.....	58
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Profil Perusahaan.....	60
4.1.1 Sejarah PT Andalan Furnindo.....	60
4.1.2 Jenis Usaha PT Andalan Furnindo.....	65
4.1.3 Struktur Organisasi PT Andalan Furnindo.....	67
4.2 Hasil Analisis Data.....	69
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	69
4.2.2 Karakteristik Responden.....	69
4.2.3 Uji Validitas.....	71
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	72
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	73
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	73
4.2.5.2 Uji Multikolinearitas.....	75
4.2.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	76
4.2.5.4 Uji Autokolerasi.....	78
4.2.6 Analisis Regresi Linear Sederhana Dan Berganda.....	79
4.2.6.1 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	79
4.2.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	82
4.2.7 Uji t (Uji Parsial).....	84
4.2.8 Uji F (Uji Simultan).....	86
4.2.9 Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB V. PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Implikasi Manajerial.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan Gula Rafinasi.....	2
Tabel 1.2 Daftar Pelanggan terbesar PT Andalan Furnindo.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	29
Tabel 3.1 Skala Likert.....	42
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	44
Tabel 4.1 Spesifikasi produk gula rafinasi PT ANDALAN FURNINDO.....	65
Tabel 4.2 Hasil Penelitian Karakteristik Responden.....	69
Tabel 4.3 Frekuensi Kuesioner.....	70
Tabel 4.4 Tabel Analisis Deskriptif rata-rata variabel.....	71
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Item.....	72
Tabel 4.6 Hasil Nilai <i>Cronbach Alpha's</i>	73
Tabel 4.7 Hasil Uji Asumsi Normalitas.....	75
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas Glesjer.....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Autokolerasi.....	79
Tabel 4.11 Tabel Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y.....	79
Tabel 4.12 Tabel Regresi Linier Sederhana X2 terhadap Y.....	80
Tabel 4.13 Tabel Regresi Linier Sederhana X3 terhadap Y.....	81
Tabel 4.14 Tabel Regresi Linier Berganda X1 dan X2 terhadap Y.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji t Variabel X ₁	84
Tabel 4.16 Hasil Uji t Variabel X ₂	85
Tabel 4.17 Hasil Uji t Variabel X ₃	86
Tabel 4.18 Tabel Uji F.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 3.1 Model Desain Penelitian.....	39
Gambar 4.1. Gedung <i>Office</i> PT. ANDALAN FURNINDO.....	64
Gambar 4.2. Area produksi dan gudang penyimpanan produk.....	64
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT Andalan Furnindo.....	67
Gambar 4.4 Diagram P-P Plot.....	74
Gambar 4.5 Diagram Histogram.....	74
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	77

