

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BIMBA SOLUSI KIDS UNIT CANDRABAGA BEKASI**

SKRIPSI

Oleh:

Ratri Dwi Euisnawati

201810325226



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi.

Nama Mahasiswa : Ratri Dwi Euisnawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325226

Program / Studi Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2022

Jakarta, 20 Juli 2022

Menyetujui

Pembimbing


Nita Komala Dewi, S.Ikom., M.M

NIDN : 0314048302

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi.

Nama Mahasiswa : Ratri Dwi Euisnawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325226

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis ✓

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 13 Juli 2022

Jakarta, 20 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Milda Handayani, S.E., M.M

NIDN : 0330087504

Penguji I : Tyna Yunita, S.E., M.M

NIDN : 0319067107

Penguji II : Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M

NIDN : 0314048302

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Hadita, S.pd., M.M

NIDN : 0329048302 ✓

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN : 0318107101 ✓

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai refrensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian 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, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Ratri Dwi Euisnawati

201810325226

ABSTRAK

Ratri Dwi Euisnawati, 201810325226. Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi. Pengambilan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 130 konsumen. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik sampel jenuh dan menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel strategi pemasaran yaitu $0,000 < 0,05$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan yaitu $0,000 < 0,05$ berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bimba solusi kids unit candrabaga Bekasi. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada bimba solusi kids unit candrabaga Bekasi.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Ratri Dwi Euisnawati, 201810325226. *The impact of marketing strategy and service quality on consumer satisfaction at Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi. This study aims to examine the impact of marketing strategy and service quality on customer satisfaction at Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi. The sample used includes up to 130 consumers. The sampling technique uses the saturated sampling technique and the SPSS version 25 application. The results of this study indicate that the marketing strategy variable, namely $0.000 < 0.05$, has a positive and significant effect on consumer satisfaction. A service quality variable of $0.000 < 0.05$ has a positive and significant impact on customer satisfaction at Bimba Solutions Kids Unit Candrabaga Bekasi. From this it can be concluded that the marketing strategy and the service quality simultaneously affect the customer satisfaction at Bimba Solutions Kids Unit Candrabaga Bekasi.*

Keywords: *Marketing Strategy, Service Quality, Consumer Satisfaction.*



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah Swt, atas ridhanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam menyusun skripsi ini saya membutuhkan usaha yang gigih dalam menyelesaikan pengerjaan skripsi ini. Namun, penelitian ini tidak akan selesai tanpa orang – orang tercinta dan tersayang disekeliling saya yang mendukung dan membantu dalam proses mengerjakan skripsi ini. Terimakasih saya sampaikan kepada :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, S.E., M.S.Ak Selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Nita Komala Dewi, S.I.Kom., M.M selaku dosen pembimbing saya yang telah membantu, mengarahkan, dan membimbing saya dalam membuat skripsi.
4. Milda Handayani S.E., M.M dan Tyna Yunita S.E., M.M selaku dosen penguji saya yang membantu saya, memberikan arahan dalam membuat skripsi.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu, dan mendidik selama kuliah dan seluruh staff fakultas yang selalu sabar dalam melayani segala admnitrasi selama proses penelitian ini.
6. Orangtua saya, Ibu dan Bapak yang telah memberikan energi positif, mendidik, dan memberi motivasi kepada saya dalam proses mengerjakan skripsi.

7. Kepada Bapak Niman, Cokro, dan Wakid Sastro Diharjo yang telah banyak membantu peneliti memberikan motivasi serta arahan dalam proses mengerjakan skripsi.
8. Kepada Kakak saya Alm. Bibit untukmu kupersembahkan ini. Dan kepada Kakak saya Suko Prayogo yang telah memberikan dukungan dan menjadi tempat curahan peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada Tete saya Kembar Kharisma yang telah banyak membantu saya bertukar pikiran dan memberikan motivasi untuk saya.
10. Kepada Donny Ade Putra yang telah banyak membantu saya dan selalu memberikan semangat, dukungan, selama peneliti membuat skripsi ini.
11. Kepada Sahabat Saya Astried Ghealda Utami yang telah banyak memberikan arahan, motivasi, dan masukan serta sebagai tempat berbagi cerita saya dalam proses mengerjakan skripsi.
12. Kepada Sahabat saya sedari dibangku Sekolah Menengah Pertama, Tasya Wulandari, Firda Irlianti, dan Endhah Setyorini yang telah memberikan dukungan dan yang telah mendengarkan setiap keluhan saya.
13. Kepada Sahabat saya sedari dikampus , yaitu Syawaliah Putri, Rasmiyati Hening, dan Corry Viviana yang telah memberikan dukungan kepada saya.
14. Kepada pihak Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga Bekasi yang telah memberikan izin saya untuk melakukan penelitian.
15. Kepada semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. Peneliti akui peneliti tidaklah sempurna, apabila nantinya ada kekeliruan dalam penulisan skripsi ini, peneliti sangat mengharapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 20 Juli 2022

Peneliti

Ratri Dwi Euisnawati

201810325226

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTARTABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sitematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1Applied Theory.....	9
2.1.2 Expectation Disconfirmation Theory.....	9
2.2 Pengertian Strategi Pemasaran.....	10
2.2.1 Pengertian Strategi.....	10
2.2.2 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.3 Startegi Pemasaran.....	12
2.2.4 Indikator Strategi Pemasaran.....	17

2.2.5 Dimensi Strategi Pemasaran	18
2.2.6 Tujuan Strategi Pemasaran.....	18
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	14
2.3.2 Pengertian Pelayanan.....	15
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.6 Nilai Untuk Menambah Dan Menarik Konsumen.....	18
2.4 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan.....	18
2.4.2 Pengertian Konsumen.....	19
2.4.3 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.5 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	21
2.4.6 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	22
2.5 Peneliti Terdahulu.....	22
2.6 Pola Penelitian.....	25
2.7 Pengembangan Hipotesa.....	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tahapan Penelitian.....	29
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	30
3.4Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.6 Metode Analisis Sampel.....	33

3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8 Sumber Data.....	35
3.9 Metode Analisis Data.....	35
3.9.1 Uji Reabilitas.....	35
3.9.2 Uji Validitas.....	36
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.10.1 Uji Normalitas.....	36
3.10.2 Uji Multikolinieritas.....	36
3.10.3 Uji Autokorelasi.....	37
3.11 Hipotesis.....	37
3.11.1 Uji Analisis Linear Berganda.....	37
3.11.2 Uji Parsial (Uji T).....	38
3.11.3 Uji Simultan (Uji F).....	38
3.11.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV PEMBAHASAN	40
4.1 Profil Bimba Solusi Kids Unit Candrabaga	40
4.1.1 Struktur Kerja Bimba Solusi Kids	40
4.2 Hasil Analisis Data	42
4.2.1 Karakteristik Responden	43
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	45
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.2.4 Uji Hipotesis	51
4.3 Hasil Pembahasan	54
4.3.1 Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen.....	54
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55

4.3.3 Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	56
4.3.4 Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.3.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	57
4.3.6 Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	58
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Implikasi Manajerial	59
DAFTAR PUSTAKA	61



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data siswa – siswi	3
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	44
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung	45
Tabel 3.7 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 3.9 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 3.10 Uji Autokorelasi	51
Tabel 3.11 Regresi Linear Berganda	51
Tabel 3.12 Koefisien Determinasi	53
Tabel 3.13 Hasil Uji T	53
Tabel 3.14 Hasil Uji F	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Penelitian	26
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian	30
Gambar 4.1 Grafik Normal P - P Plot	47
Gamabr 4.2 Sampel Kolmogorov – Smirnov Test	48
Gambar 4.3 Grafik Hubungan Uji Normalitas	48
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian**
- Lampiran 2 : Rekapitan Hasil PenelitianT**
- Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS**
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Riset**
- Lampiran 5 : Surat Balasan Riset**
- Lampiran 6 : Buku Bimbingan**
- Lampiran 7 : Uji Plagiarisme**
- Lampiran 8 : Uji Refrensi Skripsi**
- Lampiran 9 : Tabel Uji R**
- Lampiran 10 : Tabel Uji T**
- Lampiran 11 : Tabel Uji F**
- Lampiran 12 : Tabel Uji Durbin Watson**

