

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAPKEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA WARUNG  
MAKAN SOTO LAMONGANNGULING KABUPATEN PASURUAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Sebagian memenuhi syarat

Dalam Gelar Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh:**

**SOFIAH**

**NPM:1961201002788**



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**TAHUN 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Sofiah  
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002788  
Universitas : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Makan Soto Lamongan Nguling Kabupaten Pasuruan.  
Pasuruan, 04 Agustus 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



**Yufenti Oktafiah, SE, MSA**

**Eni Erwantiningsih, SE, MM**

Dekan Fakultas Ekonomi

Dekan  
  
(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

## TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 04 Agustus 2023.

### TIM PENGUJI:

- |                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| 1. Eva Mufidah, S. AB., MM    | 1. Ketua      |
| 2. Yufenti Oktafiah, SE, MSA  | 2. Sekretaris |
| 3. Eni Erwantiningsih, SE, MM | 3. Anggota    |

Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan  
  
(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM )

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sofiah

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jalan Pandean Desa Nguling Kelurahan Nguling RT 01 RW  
11 Kabupaten Pasuruan .

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” adalah hasil karya tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa artikel: Thesis Ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang kami tulis ini adalah plagiat maka bersedia menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 04 Agustus 2023

Yang membuat



Sofiah

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Sofiah

Nomor Pokok Mahasiswa : 1961201002788

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 03 Oktober 2000

Alamat : Desa Nguling Kelurahan Nguling RT 01 RW 11

Nama orang Tua

Ayah : Zaenik

Ibu : Faridah

Riwayat Pendidikan

1. UPT SDN Sawunggaling 4 Surabaya Tahun 2007 - 2013
2. UPT SMP Negeri 1 Nguling Tahun 2013 – 2016
3. UPT SMK Negeri 1 Pasuruan Tahun 2016 – 2019
4. Terdaftar Sebagai Mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan Tahun 2019

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridhonya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”**. Sholawat dan Salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menuntun kita pada jalan yang benar. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat guna mendapat gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, MP. Selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan selaku dosen pembimbing I, yang telah sabar memberikan masukan dan nasehat selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Yufenti Oktafiah SE., MM. Selaku dosen pembimbing I, yang telah sabar memberikan masukan dan nasehat selama proses penyusunan skripsi.

4. Ibu Eni Erwantiningsih, SE., MM. Selaku dosen pembimbing II  
Selaku dosen pembimbing II, yang telah sabar memberikan masukan dan nasehat selama proses penyusunan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan segenap Staff Administrasi di Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan telah membantu serta memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Keluarga tercinta (Ibu Farida dan Alm ayah Zenik) selaku kedua orang tua saya, yang telah menjadi support system sekaligus penguat sampai dititik akhir.
7. Seluruh teman-teman saya yang tidak saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan support sytem motivasi yang berarti bagi peneliti.
8. Sahabat saya yang tidak saya sebutkan satu persatu akan tetapi selalu terkenang didalam hati saya, yang telah membantu banyak jika saya sedang kesulitan dalam proses penyusunan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna melengkapi segala kekurangan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Pasuruan, 04 Agustus 2023



Sofiah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DRAF SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Bauran Pemasaran .....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	12
C. Kepuasan Pelanggan .....	19
D. Penelitian Terdahulu .....	24
E. Kerangka Konseptual .....	30



F. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat .....	31
G. Hipotesis Penelitian .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Definisi Operasional Variabel .....	35
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	39
C. Lokasi Penelitian .....	40
D. Populasi dan Sampel .....	40
E. Jenis dan Sumber Data .....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Uji Instrumen Data .....	42
H. Teknik Pengumpulan Data .....	44
I. Teknik Analisis Data .....	45

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	54
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	55
C. Pembahasan .....	76

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	81
C. Keterbatasan .....	82

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

TABEL 1 : Matriks Penelitian Terdahulu .....	25
TABEL 2 : Keterangan Jawaban Responden .....	46
TABEL 3 : Range Skor dan Kategori Skala Interval .....	48
TABEL 4 : Hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	56
TABEL 5 : Hasil karakteristik responden berdasarkan usia .....	57
TABEL 6 : Skala Likert X1 .....	59
TABEL 7 : Skala Likert X2 .....	61
TABEL 8 : Skala Likert Y .....	62
TABEL 9 : Hasil Uji Validitas .....	64
TABEL 10 : Hasil Tabel Uji Reabilitas .....	65
TABEL 11 : Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov .....	67
TABEL 12 : Hasil uji Multikolinieritas .....	68
TABEL 13 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	71
TABEL 14 : Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	73
TABEL 15 : Hasil Uji Parsial (t) .....	74
TABEL 16 : Hasil Uji Koefesien Derteminasi ( $R_2$ ) .....	75

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 : Kerangka Konseptual .....	30
GAMBAR 2 : Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
GAMBAR 3 : Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia .....	57
GAMBAR 4 : Range Score dan kategori Skala Interval .....	58
GAMBAR 5 : Hasil uji Normal P-Plot .....	67
GAMBAR 6 : <i>Grafik Scatterplot</i> .....	70



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WARUNG MAKAN  
SOTO LAMONGAN NGULING KABUPATEN PASURUAN**

**Sofiah<sup>1</sup>, Yufenti Oktafiah<sup>2</sup>, Eni Erwantiningsih<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: [jaeniksofiah@gmail.com](mailto:jaeniksofiah@gmail.com)<sup>1</sup>; [oktaviavnty@gmail.com](mailto:oktaviavnty@gmail.com)<sup>2</sup>;  
[enierwanti232@gmail.com](mailto:enierwanti232@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena yang ada yaitu adanya penurunan kepuasan pelanggan akibat bauran pemasaran dan kualitas yang kurang baik. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada warung makan soto Lamongan Nguling Kabupaten Pasuruan. Dalam penelitian ini terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Populasi seluruh pelanggan, dengan jumlah sampel 60 responden. Teknik yang digunakan adalah teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Secara parsial bauran pemasaran tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelanggan dengan nilai  $0,281 > 0,05$ . Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai  $0,000 < 0,05$ . Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif. Teknik analisis data, uji asumsi klasik, analisis linier berganda.

**Kata kunci : Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.**