

**PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PADA USAHA DAUR ULANG
RAHARJO PLASTIK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

DWI FEBY KURNIAWAN
2012210719

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PADA USAHA DAUR ULANG
RAHARJO PLASTIK DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Manajemen



Oleh :

DWI FEBY KURNIAWAN
2012210719

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017

**PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PADA USAHA DAUR ULANG RAHARJO
PLASTIK DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

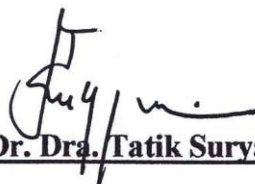
DWI FEBY KURNIAWAN

2012210719

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 20/2/17


(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

SKRIPSI

**PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PADA USAHA DAUR ULANG RAHARJO
PLASTIK DI SURABAYA**



Disusun oleh

DWI FEBY KURNIAWAN

2012210719

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 23 Februari 2017

Tim Penguji

Ketua : **Dr. Drs. Soni Harsono, M.SI**

Sekretaris : **Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M**

Anggota : **Dr. Ronny, S.Kom.,M.Kom.,MH**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dwi Feby Kurniawan
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Februari 1995
N.I.M : 2012210719
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran terhadap Nilai Yang Dirasa dan Dampaknya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Usaha Daur Ulang Raharjo Plastik di Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Sarjana Manajemen

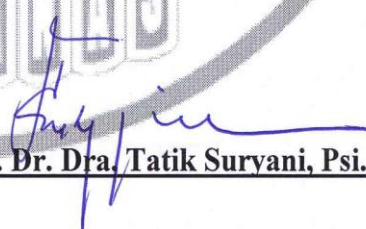
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 13/4/17

Tanggal : 13/4/17



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)



(Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah apa yang pada suatu kaum sehingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri”. (al-Ra’d 13:11).

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, keluarga saya, saudara dan saudari saya hingga semua orang yang saya sayangi karena berkat dukungannya sehingga terbentuknya Skripsi ini, dan semoga Skripsi ini dapat bermanfaat nantinya bagi masyarakat dan peneliti selanjutnya. Amiiinnn

Bentuk Ucapan Terima Kasih

Saya panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah yang selalu memberikan nikmatnya dalam beraktivitas dan berikhtiar hingga saat ini. Allahhuakbaar, Allahhuakbaar, Allahhuakbaar (Allah Maha Besar). Serta Nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan disetiap langkah hidup saya.

Saya berterima kasih kepada kedua orang tua saya Bapak. Reso Raharjo dan Ibu Endang Windiarti N yang selama ini tidak henti-hentinya memanjatkan doa restunya dan menjadi contoh terutama bagi saya untuk selalu menjadi orang yang baik dan berguna bagi kedua orang tua saya. Mohon maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan dan kekeliruan yang begitu besar dan mendalam.

Saya berterima kasih kepada orang-orang yang saya sayangi dan cintai dengan segenap hati saya yang selalu memberikan warna dan semangat hidup baru disetiap langkah saya menempuh pendidikan Sarjana ini, Rizki Rahayu, Hisyam, Piesca, Dimas, Risa, Muhammad, Ali, Vika, Reno, Brian, Royan, Nia, Cristian, Mbah bibit, Oris, Fikri, Husnia, teman SD Tandes Lor, SMPN 42, SMA Ta’miryah, seluruh keluarga STIE Perbanas Surabaya, Terima Kasih Banyak.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian ini yang berjudul “Pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap nilai yang dirasa dan dampaknya terhadap kepuasan, loyalitas pelanggan pada usaha daur ulang raharjo plastik di surabaya” dengan baik dan terselesaikan.

Dalam penyusunan dan penulisan ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah mendukung dan mengarahkan dalam proses penyelesaian penelitian.
2. Ibu Dr. Muazaroh, S.E., M.T. selaku ketua program studi S1 manajemen yang bersedia meluangkan waktu untuk mengesahkan skripsi.
3. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M. selaku dosen wali yang telah membantu dan mengarahkan dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen STIE Perbanas Surabaya yang dengan kebaikan hatinya memberikan bekal dan ilmu kepada penulis, sehingga menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staff Civitas Akademika dan perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat kepada semua pihak. Mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua.

Surabaya, April 2017

Penulis,

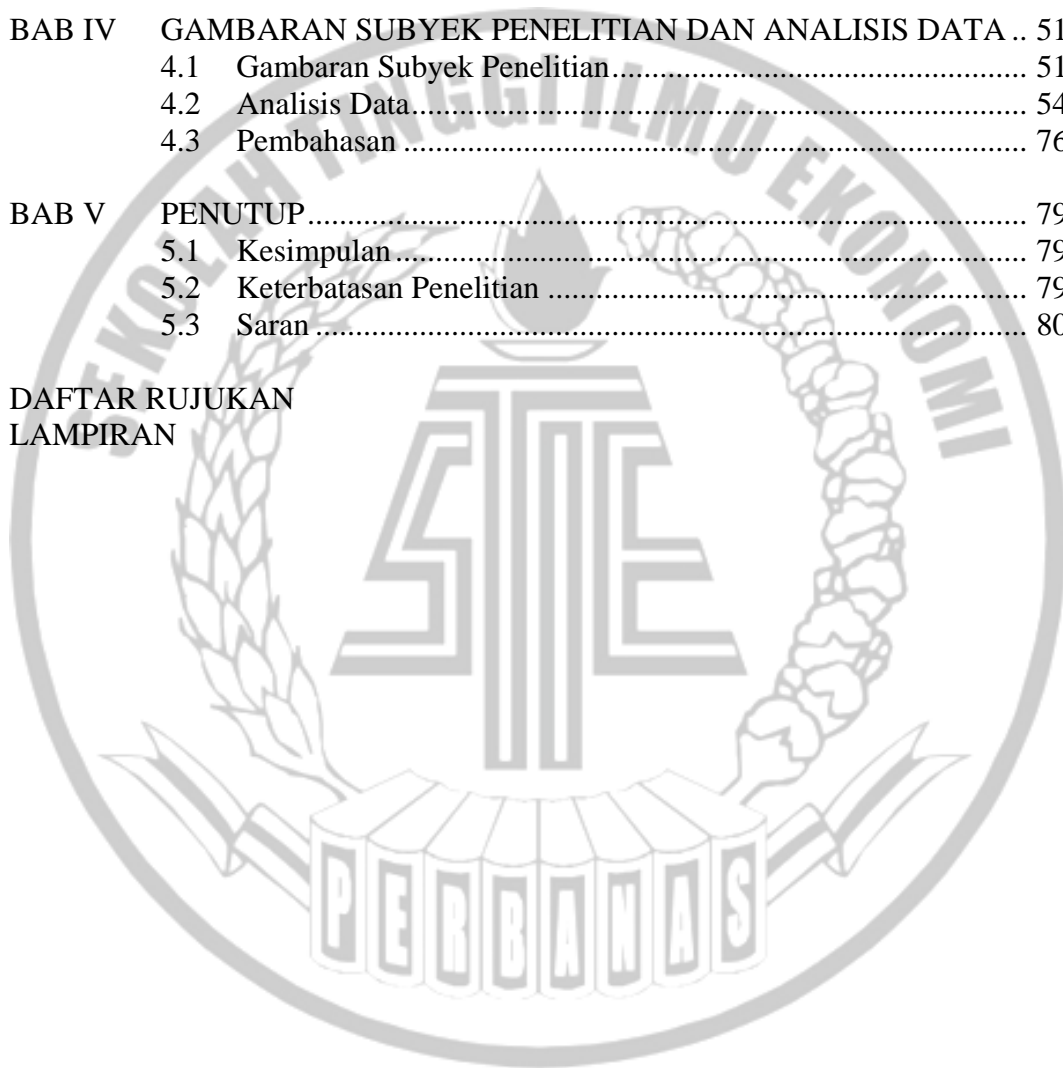
Dwi Feby Kurniawan



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.1 Jurnal V. Kumar, Jia Fan, Rohit Gulati, P. Venkat.....	15
2.1.2 Jurnal M.A. Murshid, M.S.A. Halim, A. Osman.....	17
2.1.3 Jurnal Mohamad Rizan, Ari Warokka, Dewi Listyawati.....	20
2.2 Landasan Teori.....	24
2.2.1 Strategi Bauran Pemasaran.....	24
2.2.2 Nilai Yang Dirasa.....	26
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.4 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3 Kerangka Pemikiran Skripsi.....	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Batasan Penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Variabel.....	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.4.1 Strategi Bauran Pemasaran.....	35
3.4.2 Nilai Yang Dirasa.....	39
3.4.3 Kepuasan Pelanggan.....	40
3.4.4 Loyalitas Pelanggan.....	41

	3.4.5 Pengukuran Variabel	42
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	46
3.8	Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	47
	3.8.1 Uji Validitas.....	47
	3.8.2 Uji Reliabilitas	48
3.9	Teknik Analisis Data	49
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA ..	51
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	51
4.2	Analisis Data.....	54
4.3	Pembahasan	76
BAB V	PENUTUP	79
5.1	Kesimpulan	79
5.2	Keterbatasan Penelitian	79
5.3	Saran	80
DAFTAR RUJUKAN		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Daftar Harga Penjualan RHP Plastik Awal Bulan Desember 2016	8
Tabel 2.1 : Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	23
Tabel 3.1 : Tabel Penamaan Jenis Bahan Baku Plastik	36
Tabel 3.2 : Daftar Pelanggan Berdasar Aktivitas Penyetoran	42
Tabel 3.3 : Tabel Alat Kuisisioner yang Digunakan	43
Tabel 3.4 : Tabel Instrumen Penelitian	46
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 : Distribusi Responden Menurut Usia	52
Tabel 4.3 : Distribusi Responden Menurut Pekerjaan	53
Tabel 4.4 : Distribusi Responden Menurut Lama Menjadi Pelanggan	53
Tabel 4.5 : Kategori Mean Masing-Masing Variabel	54
Tabel 4.6 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Strategi Bauran Pemasaran	55
Tabel 4.7 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Nilai Yang Dirasa	56
Tabel 4.8 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.9 : Jawaban Responden Mengenai Variabel Loyalitas Pelanggan	57
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Kecil	57
Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Validitas Sampel Besar	58
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Kecil	59
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Reliabilitas Sampel Besar	59

Tabel 4.14 : Uji autokorelasi variabel SP terhadap NYD	66
Tabel 4.15 : Uji autokorelasi variabel NYD terhadap KP	66
Tabel 4.16 : Uji autokorelasi variabel KP terhadap LP	67
Tabel 4.17 : Hasil pengujian regresi sederhana variabel NYD	68
Tabel 4.18 : Hasil pengujian regresi sederhana variabel KP	69
Tabel 4.19 : Hasil pengujian regresi sederhana variabel LP	71
Tabel 4.20 : Koefisien determinasi berganda SP terhadap NYD	72
Tabel 4.21 : Koefisien determinasi berganda NYD terhadap KP	72
Tabel 4.22 : Koefisien determinasi berganda KP terhadap LP	73
Tabel 4.23 : Hasil Analisis Uji T Variabel Nilai Yang Dirasa	74
Tabel 4.24 : Hasil Analisis Uji T Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 4.25 : Hasil Analisis Uji T Variabel Loyalitas Pelanggan	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Gambar Plastic resin code	2
Gambar 1.2 : Gambar Plastik Jenis PETE	4
Gambar 1.3 : Gambar Plastik Jenis HDPE	5
Gambar 1.4 : Gambar Plastik Jenis LDPE	5
Gambar 1.5 : Gambar Plastik Jenis PP Natural	6
Gambar 1.6 : Gambar Plastik Jenis PP Warna	6
Gambar 1.7 : Gambar Plastik Jenis PS	7
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran, sumber: V. Kumar, Jia Fan, Rohit Gulati, P. Venkat (2009)	17
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran, sumber: M.A. Murshid, M.S.A. Halim, A. Osman (2014)	20
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran, sumber: Mohamad Rizan, Ari Warokka and Dewi Listyawati (2014)	22
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran, sumber: diolah. Dwi Feby Kurniawan (2016)	31
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas Variabel NYD	60
Gambar 4.2 : Hasil Uji Normalitas Variabel KP	61
Gambar 4.3 : Hasil Uji Normalitas Variabel LP	62
Gambar 4.4 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel NYD	63
Gambar 4.5 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel KP	64
Gambar 4.6 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel LP	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden Sample Kecil
- Lampiran 3 : Tabulasi Skor Data Responden Sample Kecil
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Responden Sample Besar
- Lampiran 5 : Tabulasi Skor Data Responden Sample Besar
- Lampiran 6 : Deskriptif Variabel Penelitian
- Lampiran 7 : Deskriptif Variabel Penelitian Sample Besar
- Lampiran 8 : Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 9 : Uji Validitas Dan Reliabilitas Sample Besar
- Lampiran 10 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11 : Uji Regresi Linier Sederhana



**THE INFLUENCE OF MARKETING MIX STRATEGY AGAINST
PERCEIVED VALUE AND IMPACT ON SATISFACTION,
LOYALTY EFFORTS ON RECYCLING RAHARJO
PLASTIC IN SURABAYA**

Dwi Feby Kurniawan
STIE Perbanas Surabaya
2012210719@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study assessing the effect of marketing mix strategy against perceived value and impact on satisfaction, loyalty efforts on recycling Raharjo plastic in Surabaya. Sampling technique used is probability sampling. The data collection method using questionnaires distributed to 58 respondents Surabaya. Data were analyzed using descriptive analysis, classification assumption test and simple linear regression analysis using SPSS 16.0. The independent variables used in this study are marketing mix strategy while the dependent variable is perceived value, customer satisfaction, customer loyalty. The result showed that marketing mix strategy against perceived value, perceived value to customer satisfaction and customer satisfaction were positive significant effect on customer loyalty Raharjo plastic in Surabaya.

Keywords : Marketing Mix Strategy, Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

**PENGARUH STRATEGI BAURAN PEMASARAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PADA USAHA DAUR ULANG
RAHARJO PLASTIK DI SURABAYA**

Dwi Feby Kurniawan
STIE Perbanas Surabaya
2012210719@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi bauran pemasaran terhadap nilai yang dirasa dan dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada usaha daur ulang Raharjo plastik di Surabaya. Teknik sampling dalam penelitian menggunakan teknik *probability sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kuisioner yang ditujukan kepada 58 responden pelanggan Raharjo plastik yang loyal di Surabaya. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan analisis regresi sederhana menggunakan SPSS 16.0. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu strategi bauran pemasaran dengan variabel terikat yaitu nilai yang dirasa, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi bauran pemasaran terhadap nilai yang dirasa, nilai yang dirasa terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Raharjo plastik di Surabaya.

Kata kunci : Strategi Bauran Pemasaran, Nilai Yang Dirasa, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.