

**ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KESETIAAN  
PELANGGAN DI CLUB ADE RAI JOGJA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
NURHASANAH  
20020410029**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2006**

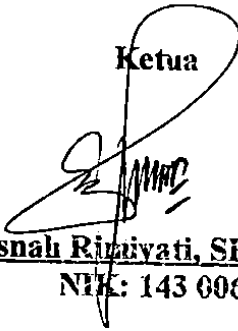
**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KESETIAAN**  
**PELANGGAN DI KLUB ADE RAI JOGJA**

Diajukan Oleh:

**NURHASANAH**  
20020410029

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 23 Mei 2006  
Yang terdiri dari:

Ketua



**Hasnah Riniyati, SE., M.Si.**  
NIK: 143 006

Anggota



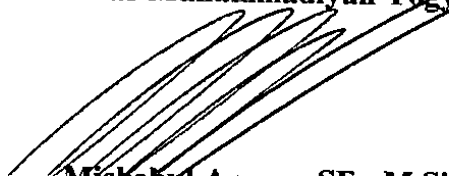
**Isthofaina Astuti, SE., M.Si.**  
NIK: 143 041

Anggota



**Lela Hindasah, SE., M.Si.**  
NIK: 143 052

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan yang penulis terima dari beberapa pihak sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan setulus hati mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Sutrisno Wibowo, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, pikiran, nasehat dan mencurahkan segala perhatiannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh Staff Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Agatha Yudistira selaku manager yang telah memberi ijin untuk melakukan penelitian dan seluruh staff Klub Ade Rai Jogja.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini

Akhirnya dengan iringan do'a, semoga Allah SWT melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan keterbatasan penulis, maka tidaklah menutup kemungkinan terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini, semoga penelitian memberikan banyak manfaat bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 19 April 2006

Penulis

NURHASANAH

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Definisi Pemasaran.....	9
2. Manajemen Pemasaran dan Konsep Pemasaran.....	11
3. Bauran Pemasaran.....	14
4. Bauran Pemasaran Untuk Jasa.....	16
5. Loyalitas Pelanggan.....	28

6. Teori Perilaku Konsumen.....	33
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	41
C. Hipotesis.....	42
D. Model Penelitian.....	43
<b>BAB III. METODA PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
A. Obyek / Subyek Penelitian.....	44
B. Jenis Data.....	44
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
F. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	49
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data.....	52
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	54
2. Struktur Organisasi Perusahaan.....	55
3. Pembagian Kerja.....	56
4. Sistem Pembayaran Gaji Pegawai.....	56
5. Data-Data Lain.....	57
6. Analisis Deskriptif.....	59
B. Uji Kevalidan Data.....	60
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	62
D. Pembahasan.....	67
<b>BAB V. KESIMPULAN, SARAN, dan KETERBATASAN PENELITIAN.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
C. Keterbatasan Penelitian.....	72

## DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2. Hasil Pengujian Validitas.....	60
4.3. Hasil Pengujian Dengan Teknik Cronbach's Alpha.....	61
4.4. Tabulasi Hasil Pengujian Regresi.....	63
4.5. Hasil Score Parsial (Uji T)	64

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Bauran Pemasaran Yang Diperluas Untuk Jasa.....	19
2.2 Model Penelitian.....	45
.....	57



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Tabulasi Skor Hasil Kuesioner

Lampiran 3: Uji Validitas

Lampiran 4: Uji Reliabilitas

Lampiran 5: Daftar