

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN
HANDPHONE XIAOMI
(Studi pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF MARKETING MIX ON SATISFACTION AND ITS
IMPACT ON XIAOMI HANDPHONE CUSTOMER LOYALTY
(Study on Students in Yogyakarta Special Region)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan oleh :

Raihan Al Farrasy Ghazian

20170410129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Raihan Al Farrasy Ghazian

NIM : 20170410129

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PELANGGAN *HANDPHONE* XIAOMI (Studi pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan di terbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 9 Juli 2021



Raihan Al Farrasy Ghazian

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatNya, hidayah, anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta, yaitu Ayahanda Margo Santoso, S.E., Ibunda Kani Harnani, S.H., adik Haniyya Aqila Balqis dan Naila Salsabilla Balqis. Penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan, dan motivasi kalianlah semua ini dapat tercapai.
2. Sahabat Oasis dan Kentang. Ingin mengungkapkan rasa terimakasih atas doa dan supportnya kepada penulis.
3. Teman-teman Manajemen angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan.
4. Semua pihak yang sudah memberi bantuan, dukungan, kemudahan dan semangat saat proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmatnya-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan serta Dampaknya pada Loyalitas Pelanggan Handphone Xiaomi (Studi pada Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi dan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

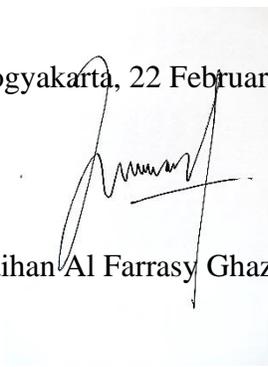
1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.

3. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini.

Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 22 Februari 2021



Raihan Al Farrasy Ghazian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Bauran Pemasaran	9
2. Kualitas Produk	10
3. Persepsi Harga	11
4. Persepsi Promosi	13
5. Distribusi	14
6. Kepuasan Pelanggan.....	15
7. Loyalitas Pelanggan	15
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis	34
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2. Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	34

3. Pengaruh Presepsi promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	35
4. Pengaruh Distribusi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
5. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	37
6. Pengaruh Presepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	38
7. Pengaruh Prespsi Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan	39
8. Pengaruh Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan	40
9. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	40
D. Model Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Subjek dan Objek Penelitian	43
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	43
C. Jenis Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	46
F. Uji Kualitas Instrumen	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Realibilitas.....	49
G. Alat analisis dan Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian	56
1. Gambaran Objek Penelitian.....	56
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	57
3. Deskripsi Responden	57
B. Uji Kualitas Instrumen	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	61
C. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	63
1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori	63
2. Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)	63
3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	64
4. Input Matriks dan Estimasi Model	66
5. Identifikasi Model Struktural	68

6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	69
D. Pengujian Hipotesis.....	71
E. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Angka Penjualan Xiaomi Secara Global.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Likert Lima Skor	46
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi	59
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data.....	67
Tabel 4.7 Notes for Model	69
Tabel 4.8 Menilai Goodness of Fit.....	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	42
Gambar 4.2 Diagram Alur	64
Gambar 4.3 Model Measurement.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	93
Lampiran 3 Uji Validitas.....	102
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	103
Lampiran 5 Uji Persamaan Struktural.....	104
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	105
Lampiran 7 Uji Outlier.....	106
Lampiran 8 <i>Goodness of Fit</i>	109
Lampiran 9 Uji Hipotesis.....	110
Lampiran 10 Hasil Turnitin.....	111