

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas segala berkat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Timezone Di Lippo Supermall Karawaci” ditulis untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak dapat selesai apabila tanpa dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan doa, yaitu kepada:

- 1) Bpk. Dr. Kim Sung Suk selaku Dekan Business School Universitas Pelita Harapan, Ketua Jurusan Manajemen Business School Universitas Pelita Harapan, dan selaku PA (Pembimbing Akademik) penulis selama perkuliahan di Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan saran-saran dan informasi yang berkaitan dengan kegiatan akademis selama perkuliahan berlangsung
- 2) Ibu Eristia Paramitha selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bersedia meluangkan waktu dan kesibukannya untuk memberikan bimbingan,

dukungan moral, saran, kritik, dan semangat kepada penulis hingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik.

- 3) Seluruh dosen Business School Universitas Pelita Harapan yang telah mengajarkan dan berbagi ilmu yang tak terhingga kepada penulis selama kegiatan perkuliahan berlangsung
- 4) Seluruh staf dan karyawan Business School Universitas Pelita Harapan yang telah membantu serta memberikan informasi akademis dan kegiatan administrasi kepada penulis.
- 5) Seluruh staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan bantuan referensi, peminjaman buku, dan kegiatan administrasi kepada penulis.
- 6) Kepada anggota keluarga Papa, Mama, dan seluruh anggota keluarga yang tetap memberikan dukungan materi, moral, semangat, dan doa kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
- 7) Teman-teman seperjuangan dalam penulisan skripsi yaitu Willy, Aditya, Adi, Ricky, Inovia, Billy, Tandra, Raden, Aland atas solidaritas, dukungan moral dan doa yang telah memotivasi penulis sehingga Tugas Akhir ini selesai dengan baik.
- 8) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu penulis baik secara langsung ataupun tidak langsung selama proses penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, 13 Desember 2011

Agus Suryo



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
Persetujuan Dosen Pembimbing	iii
Persetujuan Tim Penguji Tugas Akhir	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TBEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Persoalan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematikan Penulisan	6

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	9
2.2 Perilaku Konsumen (<i>Consumer behavior</i>).....	11
2.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	17
2.3.1 Produk (<i>Product</i>).....	17
2.3.2 Harga (<i>Price</i>).....	20
2.3.3 Tempat (<i>Place</i>).....	22
2.3.4 Orang (<i>People</i>).....	23
2.3.5 Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	25
2.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	26
2.5 Keterkaitan Antar Konsep.....	29
2.5.1 Kaitan antara Produk (<i>Product</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.5.2 Kaitan antara Harga (<i>Price</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2.5.3 Kaitan antara Lokasi (<i>Place</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
2.5.4 Kaitan antara Orang (<i>People</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	32
2.5.5 Kaitan antara Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	33
2.6 Model Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Unit Analisis.....	36
3.4 Pengukuran Variabel.....	36
3.4.1 Definisi Konseptual dan Operasional.....	37
3.4.2 Skala Pengukuran.....	39
3.5 Teknik Pembuatan Kuesioner.....	40
3.6 Desain Sampel	41
3.7.1 Etika Pengumpulan Data.....	42
3.7.2 Teknik pengumpulan data.....	43
3.7.3 Penentuan Jumlah Sampel	44
3.8 Metode Analisis Data.....	44
3.8.1 Studi Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>).....	45
3.8.2 Statistik Deskriptif.....	45
3.8.3 Uji Validitas	46
3.8.4 Uji Reliabilitas	46
3.8.5 Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Aktual.....	47
3.8.6 Uji Validitas Untuk Penelitian Aktual.....	47
3.8.7 Uji Reabilitas Untuk Penelitian Aktual.....	47
3.8.8 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.9 Uji Regresi Linier Berganda.....	49
3.8.10 Uji Kesesuaian Regresi.....	50
3.8.11 Pengujian Hipotesis dan Interpretasi Manajerial.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Studi Pendahuluan.....	52
4.1.1 Deskripsi Responden Studi Pendahuluan.....	52
4.1.2 Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	56
4.2 Hasil Studi Aktual.....	58
4.2.1 Deskripsi Responden Aktual.....	58
4.2.2 Uji Validitas Studi Aktual.....	61
4.2.3 Uji Reliabilitas Studi Aktual.....	63
4.2.4 Statistik Deskriptif Studi Aktual.....	65
4.2.5 Uji Asumsi Klasik Studi Aktual.....	68
4.2.5.1 Uji Multikolinieritas.....	68
4.2.5.2 Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	68
4.2.5.3 Uji Autokorelasi.....	69
4.2.5.4 Uji Normalitas.....	70
4.2.6 Uji Signifikansi Simultan	71
4.2.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	72
4.2.8 Pengujian Hipotesis.....	74
4.2.9 Pembahasan.....	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	81
5.2	Implikasi Manajerial	81
5.3	Implikasi Teoritis	82
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	84
5.5	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	84

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	----

LAMPIRAN