



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH SEGMENTASI PASAR DAN TARGET  
PASAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
JASA BORDIR KOMPUTER DI DEGARMEN  
SURABAYA**

Hilwah Nikmatun Nadiroh  
161500056

Dosen Pembimbing  
Dra. Christina Menuk Sri Handayani, SE.,M. M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2022**



**PENGARUH SEGMENTASI PASAR DAN TARGET  
PASAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA  
BORDIR KOMPUTER DI DEGARMEN SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

**HILWAH NIMATUN NADIROH  
NIM :161500056**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Segmentasi Pasar dan Target  
Pasar Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa  
Bordir Komputer di Degarmen Surabaya

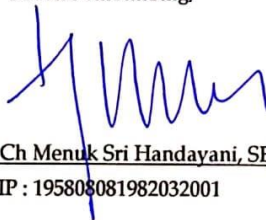
### Identitas Mahasiswa

a. Nama : Hilwah Nimatun Nadiroh  
b. NIM : 161500056  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak  
untuk diuji:

Tanggal : 25 Juli 2022

Mengetahui/Menyetujui  
Dosen Pembimbing,



Dra. Ch Menuk Sri Handayani, SE

NIP : 195808081982032001

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Segmentasi Pasar dan Target Pasar Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bordir Komputer di Degarmen Surabaya

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Hilwah Nimatun Nadiroh

b. NIM : 161500056

c. Program Studi : Manajemen

d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

e. Alamat e-mail : Hilwahnikma1901@gmail.com

Surabaya, 8 September 2022

Mengetahui,  
Kejua Program Studi,



I Made Bagus Dwiarta, S.E.M.M  
NIP. 1109598/DY

Dosen Pembimbing,



Dra. Ch Menek Sri Handayani, SE  
NIP : 195808081982032001

Menyetujui



Tony Susilo Wibisono, SE, M.Pd, M.SM  
NIP. 0700494/DY

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Selasa  
Tanggal : 02 Agustus  
Tahun : 2022

Penguji I



Dra. Martha Suhardiyah. SE., M.AK.

NPP : 8602112/DY

Penguji II



Nurdina. SE., M.S.A.

NPP : 1609816/DY

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala berkat dan karunia yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH SEGMENTASI PASAR DAN TARGET PASAR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA BORDIR KOMPUTER DI DEGARMEN SURABAYA”**.

Penulisan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dari berbagai pihak yang telah tulus mengorbankan waktu serta pikiran untuk selalu mendukung penulis sehingga skripsi dapat terselaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.PD., MSM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menuk Sri Handayani, SE.,M. M selaku Dosen Pembimbing yang telah senantiasa membimbing, mengoreksi dan mengarahkan selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak membantu selama proses perkuliahan penulis.
6. Pak Endro selaku Owner Degarmen Surabaya yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.

7. Mbak Anik yang selalu memberikan dukungan, Motivasi dan membantu dalam segala hal.
8. Sumber penyemangat hidupku yaitu Bapak, Ibu, Adek, dan kekasihku atas segala do'a dan dukungan agar penulisan skripsi ini terselesaikan.
9. Seluruh teman-teman kelas yang selalu memberikan semangat satu sama lain agar dapat menyelesaikan skripsi.
10. Bestie dan Teman Kerja ku yang juga sudah memberikan motivasi dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
11. Teman - teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas pas fakultas Ekonomi dan Bisnis UNIPA, maupun teman-teman dari fakultas dan universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu. Berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca.

Surabaya, 11 September 2022

Penulis,

Hilwah Nikmatun

NIM: 1611500056



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Hilwah Nimatun Nadiroh  
NIM : 161500056  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya dengan judul : “Pengaruh Segmentasi Pasar dan Target Pasar terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Bordir Komputer di Degarmen Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar -benarnya.

Surabaya, 08 September 2022

Mahasiswa



*Hilwah*

Hilwah Nimatun N

NIM:161500056

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Pemasaran .....	14
2.2.2 Bauran Pemasaran .....	15
2.2.3 Strategi Pemasaran .....	16

2.2.3.1	Definisi Segmentasi Pasar.....	17
2.2.3.2	Tujuan Segmentasi Pasar .....	18
2.2.3.3	Pendekatan – Pendekatan Segmentasi Pasar	18
2.2.3.4	Indikator Segmentasi Pasar .....	19
2.2.4	Definisi Target Pasar .....	20
2.2.4.1.	Penetapan Target Pasar.....	20
2.2.4.2.	Indikator Target Pasar .....	21
2.2.5	Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.5.1.	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.5.2.	Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	22
2.2.5.3.	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3	Kerangka Konseptual.....	24
2.4	Hipotesis .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....		29
3.1	Rancangan penelitian.....	29
3.2	Populasi, sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.2.1	Populasi .....	30
3.2.2	Sampel.....	31
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel .....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	33
3.3.1	Jenis Data .....	33
3.3.2	Sumber Data.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	34

3.4.1	Alat Pengumpulan Data .....	34
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data .....	35
3.4.3	Waktu Pelaksanaan dan Pengumpulan Data .....	36
3.5	Variabel penelitian dan Definisi Operasional Variabel.	36
3.5.1	Variabel Penelitian .....	36
3.5.2	Definisi dan Indikator Operasional Variabel.....	36
3.6	Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1	Uji Validitas .....	39
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik.....	40
3.6.3.1	Uji Normalitas .....	40
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas .....	40
3.6.3.3	Uji Autokorelasi .....	41
3.6.3.4	Uji Heterokedastisitas.....	41
3.6.3.5	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	42
3.7	Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.1	Uji t (Regresi Parsial).....	42
3.7.2	Uji F (Regresi Simultan).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		45
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	45
4.1.1	Sejarah Degarmen Surabaya .....	45
4.1.2	Struktur Organisasi .....	46
4.2	Penyajian Data Penelitian .....	48

4.2.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.3	Analisis Indeks Jawaban Responden per Variabel	50
4.2.4	Tanggapan Variabel Segmentasi Pasar .....	51
4.2.5	Tanggapan Responden Variabel Target Pasar ...	52
4.2.6	Tanggapan Responden Variabel Pelanggan.....	53
4.2.7	Rekapitulasi Data Variabel X1, X2 Dan Y .....	54
4.3	Analisis Data Penelitian.....	58
4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	58
4.3.2	Hasil Uji Validitas.....	59
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	61
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	62
4.4.1	Hasil Uji Normalitas .....	62
4.4.2	Hasil Uji Multikolinieritas.....	62
4.4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	63
4.4.4	Uji Autokorelasi.....	64
4.4.5	Analisis Koefisien Determinasi .....	65
4.4.6	Uji Regresi Linear Berganda .....	65
4.5	Pengujian Hipotesis.....	67
4.5.1	Uji t (Regresi Parsial ).....	67
4.5.2	Uji F (Regresi Simultan).....	68
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		73

5.1 Simpulan..... 73

5.2 Saran..... 74

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Pelanggan Degarmen.....	2
Tabel 3. 1 Data Pelanggan Degarmen.....	30
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	50
Tabel 4. 3 Kategori Interval Frekuensi.....	51
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Variabel Segmentasi Pasar .....	51
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel Target Pasar .....	52
Tabel 4. 6 Tanggapan Variabel Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4. 7 Rekapitulasi Data Variabel $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ .....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Segmentasi Pasar .....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Target Pasar .....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas kepuasan pelanggan .....	60
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	63
Tabel 4. 14 Uji Autokorelasi .....	64
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi .....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji regresi Linear Berganda .....	65
Tabel 4. 17 Hasil Uji $t$ .....	67
Tabel 4. 18 hasil uji $f$ .....	68

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 Grafik Kepuasan Pelanggan .....	6
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian .....	30
Gambar 4. 1 Kondisi Kantor Degarmen Surabaya .....	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Degarmen Surabaya.....	46
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokedasitas .....	64



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Berita acara bimbingan skripsi
- Lampiran 2 : Berita acara bimbingan Revisi skripsi
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat izin Balasan penelitian
- Lampiran 5 : Halaman Lembar Persetujuan
- Lampiran 7 : Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data SPSS