



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh *Price Discount* dan *Marketing Mix*
terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Blue
Bird Group**

MOCH. TAUFIK
151500109

Dosen Pembimbing
Drs. Sigit Prihanto U., MM.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**Pengaruh *Price Discount* dan *Marketing Mix* Terhadap
Kepuasan Pelanggan pada PT. Blue Bird Group**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

MOCH. TAUFIK

NIM: 151500109

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

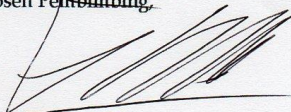
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal penelitian ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 19 Juni 2019

Dosen Pembimbing,



Drs. Sigit Prihanto U., MM.
NIP/NPP:8706188/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Price Discount* dan *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. BLUE BIRD GROUP.

Identitas Mahasiswa

a. Nama : MOCH. TAUFIK
b. NIM : 151500109
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : mocht67@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Tony Susilo W, SE, MM, MSM.
NIP/NPP:0709494/DY

Surabaya, 15 Mei 2019
Dosen Pembimbing

Drs. Sigit Prihanto U., MM.
NIP/NPP:8706188/DY

Menyetujui,
Dekan,



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP:19671019.199203.2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 27 July
Tahun : 2019

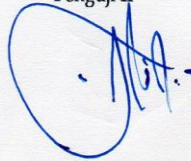
Penguji I



(Dra. Martha S., S.E., M.Ak)

NIP/NPP: 8602112/DY

Penguji II



(Drs. Sugijanto, M.Ak)

NIP/NPP: 0501487/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MOCH. TAUFIK

NIM : 151500109

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh *Price Discount* dan *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. BLUE BIRD GROUP, yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

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

Surabaya, 15 Mei 2019



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Price Discount dan Marketing Mix Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Blue Bird Group"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Walujo, M.M., DBA., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.M., MSM., selaku Ketua Prodi Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. Drs. Sigit Prihanto U., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Adi Buana Surabaya atas pendidikan selama di bangku kuliah.
6. Bapak saya (Marholan) dan ibu saya (Huzaimah) beliau ialah orang yang selalu mendidik saya untuk lebih baik, di mulai dari kecil hingga sekarang ini yang akan menyelesaikan tugas akhir kuliah.
7. Bapak Ulung Wijaya yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir saya, beliau sekaligus merupakan pemimpin perusahaan tempat saya bekerja.
8. Teman - teman saya dikelas D yang selalu membantu saya untuk menyelesaikan semua tugas kuliah pada saat awal masuk kuliah sampai sekarang.

9. Teman - teman saya yang seangkatan 2015 yang selalu mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 15 Mei 2019

Penulis,

MOCH. TAUFIK

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Lembar Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Halaman Kata Pengantar	v
Halaman Abstrak	vii
Halaman Berita Acara Bimbingan Skripsi	ix
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi	xi
Halaman Daftar Isi	xii
Halaman Daftar Tabel	xiv
Halaman Daftar Gambar	xx
Halaman Daftar Pustaka	xvi
Halaman Daftar Lampiran.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8

1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	11
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis	22

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	28
3.6 Teknik Analisis Data	33

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	41
----------------------------	----

4.2 Pembahasan Penelitian.....	55
--------------------------------	----

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	58
5.2 Implikasi	58
5.3 Keterbatasan Penelitian	59
5.2 Saran	59
Halaman Daftar Pustaka	61

DAFTAR TABEL

Tabel halaman

2.1 Penelitian Terdahulu	11
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	43
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel <i>price discount</i>	45
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Marketing Mix</i>	46
4.5 Uji Validitas	47
4.6 Uji Reliabilitas	48
4.7 Uji Normalitas	49
4.8 Uji Multikolinieritas	49
4.9 Uji Autokorelasi	51
4.10 Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.11 Uji t Parsial	53
4.12 Uji F Simultan	54
4.13 Koefisien Determiasi (R^2)	54
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar halaman

2.3 Kerangka Konseptual	21
3.1 Rancangan Penelitian	24
4.1 Struktur Organisasi.....	42
4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Kewajian.....	44
4.3 Uji Heteroskedastisitas	50

Daftar Lampiran

Lampiran 1: Instrumen Penelitian Form

Lampiran 2: Tabulasi Data

Lampiran 3: Output Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 4: Output Frekuensi Kuesioner

Lampiran 5: Output Uji Validasi

Lampiran 6: Output Uji Reliabilitas

Lampiran 7: Output Uji Normalitas

Lampiran 8: Output Uji Multikolinieritas, Uji t, dan Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 9: Output Uji Heterokedastisitas (Uji Glejser)

Lampiran 10: Output Uji Autokorelasi

Lampiran 11: Analisis Koefisien Determinasi R_{square}

Lampiran 12: Output Uji F Simultan

Lampiran 13: HISTOGRAM

Lampiran 14: P-P Plot

Lampiran 15: SCATTERPLOT