

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen



Diajukan oleh :

YOHANA RIRIN MANGKUR

19420061

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2022

Nama : YOHANA RIRIN MANGKUR

Npm : 19420061

Alamat : JL DUKUH KUPANG BARAT XV NO 1,KEC.DUKUH PAKIS,KOTA SBY,JAWA TIMUR

Program studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa" bukan merupakan plagiasi atau saduran dari skripsi orang lain, apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan berlaku

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Januari 2023

Yang membuat



Yohana Ririn Mangkur

19420061

SKRIPSI
PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
WIJAYA KUSUMA

Diajukan oleh :

YOHANA RIRIN MANGKUR

NPM : 19420061

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Dwi Bhakti Iriantini, SE, M.Si

Tanggal, 13 Januari 2023

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE, M.Si

Tanggal, 13 Januari 2023

**PENGARUH BAHAN PEMASARAN JASA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN
MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
WJAYA KUSUMA**

Dipersiapkan dan diajukan oleh :

YOHANA RIRIN MANGKUR

NPM : 19420061

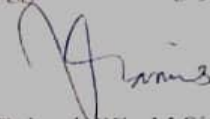
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



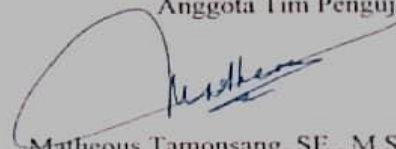
Dr. Dwi Bhakti Iriantini SE, M.Si

Anggota Tim Penguji



Evianah, SE, M.Si

Anggota Tim Penguji

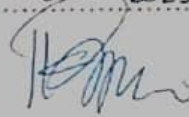


Matheous Tamonsang, SE., M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal 26 - 01 - 2023



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si.

Ketua Program Studi Manajemen

MOTTO

KEPADAMU YA TUHAN AKU BERSERU
DAN KEPADA TUHANKU AKU MEMOHON

“ SEBAB KEPADAMU , YA TUHAN AKU BERHARAP , ENKAULAH YANG AKAN
MENJAWAB AKU , YA TUHAN , ALLAHKU “

(MAZMUR 38:16)

AMSAL 3: 5

PERCAYALAH KEPADA TUHAN
DENGAN SEGENAP HATIMU
DAN JANGANLAH BERSANDAR KEPADA
PENGERTIANMU SENDIRI.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas restunya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah **“BAURAN PEMASARAN JASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas (EKONOMI DAN BISNIS) (UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA). Penulisan skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Penulis menyadari banyak pihak yang telah memberikan dukungan, doa, dan bantuan selama menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof . Dr . H . Widodo Ario Kentjono, dr . Sp. THT-KL (K), FICS. Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma.
2. Drs. Ec. Gimanto Gunawan,MM., MAK . selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma .
3. Dr . Kristiningsih, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya .
4. Dr . Dwi Bhakti Iriantini, SE,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu dalam mengarahkan,membimbing,serta memberi dukungan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik .

5. Husni Indrawati Wijaya Putri, SE.,MM. selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah membantu dalam pelayanan administrasi selama masa perkuliahan.
8. Kedua orang tua saya , Papa very dan Mama Ni , Ina , Mm wi , om saf ,tanta elin dan semua keluarga besar yang telah memberikan dukungan,doa,arahan,serta motivasi kepada penulis sehingga lulus kuliah dengan berkah dan tepat waktu.
9. Elisabeth bella,Adina mayang sari ,Ejen paji,madrifa,zita zuly selaku teman seperjuangan yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat-sahabat tercinta saya, yaitu Edo Jedadu,Hendro sartiko,Emanuella Febriyani,Putri Paduk,Tomdeh yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dan rahmat dari Tuhan Yang Maha Esa . Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna,karena keterbatasan ilmu yang saya miliki . Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya , 11 Januari 2023

YOHANA RIRIN MANGKUR

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
SURAT KEPUTUSAN	iii
DAFTAR ISI.....	10

BAB I PENDAHULUAN.....Error! Bookmark not defined.

- 1.1 Latar Belakang**Error! Bookmark not defined.**
- 1.2 Rumusan Masalah**Error! Bookmark not defined.**
- 1.3 Tujuan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 1.4 Manfaat Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 1.5 Sistem Matika Penulisan**Error! Bookmark not defined.**

BAB II TELAAH PUSTAKAError! Bookmark not defined.

- 2.1 Landasan Teori.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.2 Produk**Error! Bookmark not defined.**
- 2.3 Harga**Error! Bookmark not defined.**
- 2.4 Lokasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.5 Promosi**Error! Bookmark not defined.**
- 2.6 Sarana Fisik**Error! Bookmark not defined.**

- 2.7 Orang.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2.8 Proses**Error! Bookmark not defined.**
- 2.9 Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**
- 2.10. HIPOTESIS.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIANError! Bookmark not defined.

- 3.1 Obyek penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Populasi dan Sampel**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.7 Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Karakteristik Responden**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Deskripsi Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**
- 4.5 Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**
- 4.6 Uji Regresi Linear Berganda.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.7 Koefisien Determinasi (R^2).....**Error! Bookmark not defined.**

- 4.8 Uji F**Error! Bookmark not defined.**
- 4.9 Uji T**Error! Bookmark not defined.**
- 4.10 Variabel Yang Berpengaruh Dominan Terhadap Kepuasan Konsumen**Error!**
Bookmark not defined.
- 4.11 Pembahasan Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP.....**Error! Bookmark not defined.**

- 5.1 SIMPULAN**Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**
- A. Bagi Universitas**Error! Bookmark not defined.**
- B. Bagi Peneliti Selanjutnya**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Table 4.2 Karakteristik Reponden Rerdasarkan Usia	72
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Produk (X1.1).....	73
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Harga (X1.2).....	74
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Tempat (X1.3)	76
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Promosi (X1.4)	77
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Orang(X1.5)	78
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Bukti Langsung (X1.6)	79
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Proses (X1.7)	80
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (X2)	81
Tabel 4.20 Tanggapan Tesponden Terhadap Indicator Kepuasan Mahasiswa (Y).....	82
Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas	83
Tabel 4.22 Uasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas	85
Tabel 4.24 Hasil Hji Multikolinearitas	86

Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas	87
Tabel 4.26 Hasil Uji Analisis Regresi Rinear Berganda	88
Tabel 4.27 Hasil Uji R^2 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	102
Tabel 4.28 Hasil Uji F (Simultan).....	103
Tabel 4.29 Hasil Uji T (Hipotesis)	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Analisis.....	32
--------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	73
Lampiran 2 Tabulasi Data	78
Lampiran 3 Hasil SPSS	89

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Wijaya Kusuma Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis .

Jenis dari penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi serta kuesioner penelitian. Responden yang diambil adalah 50 orang dengan menggunakan Purposive Sampling, karena metode ini menggunakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bauran pemasaran yang terdiri dari produk, lokasi, proses, orang, fisik bukti, dan kualitas layanan yang terdiri dari bukti langsung, kehandalan, respon, keamanan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan siswa, sedangkan biaya untuk pendidikan memiliki pengaruh negatif.

Kata kunci: bauran pemasaran jasa, kualitas pelayanan, kepuasan mahasiswa

Abstract

The purpose of this study was to find out and analyze the extent to which the influence of service marketing mix and service quality on student satisfaction at Wijaya Kusuma University Management Study Program, Faculty of Economics and Business.

This type of research is a quantitative study using primary data and secondary data obtained through observation and research questionnaires. The respondents taken were 50 people using purposive sampling, because this method uses a sampling technique with certain considerations or criteria. The results showed that the service marketing mix which consisted of product, location, process, people, physical evidence, and service quality which consisted of direct evidence, reliability, response, security, and empathy had a positive effect on student satisfaction, while costs for education has a negative influence.

Keywords: service marketing mix, service quality, student satisfaction

