

**MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

**NISWA ADILA FIDA SAUQINA**

**NPM : 20420122**

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

**2024**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Niswa Adila Fida Sauqina  
NPM : 20420122  
Alamat : Surabayan IV No. 42  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **“Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Kepuasan Konsumen”**. Adalah benar-benar merupakan karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, ~~22~~<sup>23</sup> Januari 2024

Yang memuat pernyataan



(Niswa Adila Fida Sauqina)

NPM : 20420122

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

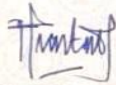
Diajukan oleh :

NISWA ADILA FIDA SAUQINA

NPM 20420122

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Dwi Bhakti Irianti, SE,M.Si

Tanggal, 12 Januari 2024

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM.

Tanggal, 12 Januari 2024

**SKRIPSI**

**MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN  
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi kasus pada Mahasiswa Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**NISWA ADILA FIDA SAUQINA**

**NPM : 20420122**

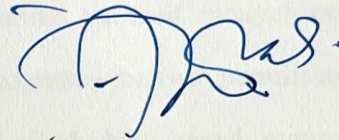
**Susunan Dewan Penguji**

Pembimbing Utama



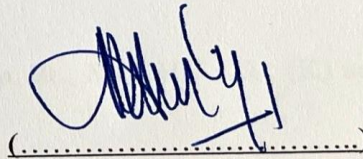
**(Dr. Dwi Bhakti Irianti, SE,M,Si.)**

Anggota Dewan Penguji Lain



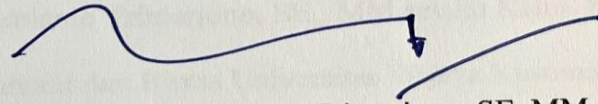
**(.....)**

Anggota Dewan Penguji Lain



**(.....)**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen



**Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM  
Ketua Program Studi Manajemen**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya maka skripsi yang berjudul **“Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Kepuasan Konsumen”**. dapat saya selesaikan dengan baik. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memnuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Pada penyusunan skripsi ini banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi oleh penulis, namun berkat kehendak-Nyalah penulis berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik. Selain itu penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr., Sp.T.H.T.K.L. (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

4. Ibu Dr. Dwi Bhakti Irianti, SE,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta dengan sabar membimbing, memberikan arahan, bantuan serta saran bagi penulis selama skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengajaran selama studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
6. Cinta pertama dan panutanku, Baba. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan bangku perkuliahannya, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan semangat dan motivasi tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai Sarjana.
7. Pintu surgaku, Umi. Terimakasih sebesar-besarnya telah memberikan doa yang tiada henti di setiap harinya kepada penulis, memberikan segala bentuk dukungan. Terimakasih atas nasihat yang diberikan walaupun terkadang pikiran kita tidak sejalan, terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala dan cengeng. Terimakasih sudah menjadi tempatku pulang, umi.
8. Kepada kakaku, Eko Fajarisman Abdullah dan Syifa Usdurah. Terimakasih sudah ikut serta menemani penulis dan memberikan dukungan kepada penulis selama ini. Terimakasih sudah menjadi kakak yang hebat untuk penulis.
9. Kepada bestiku tercinta Enggrasia Putri Agnesti. Terimakasih sudah meluangkan waktu untuk membantu dan memberi dukungan agar segera menyelesaikan skripsi ini. Senang rasanya memiliki teman sepertimu yang mampu mengerti dan menemani penulis.

10. Kepada diri saya Niswa Adila Fida Sauqina. Terimakasih sudah mau berjuang sampai dititik ini dengan lika-liku yang ada. Kamu hebat! Bisa menyelesaikan dengan tepat waktu.
11. Kepada teman-teman sesama angkatan yang sudah sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi dengan sesama. Terimakasih sudah berjuang bersama menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis sangat berterimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik serta masukan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Manajemen Pemasaran.

Surabaya, Januari 2024

Penulis

Niswa Adila Fida Sauqina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>i</b> Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>Error!</b> Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error!</b> Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>Error!</b> Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>47</b>
2.1.1 Landasan Teori .....	47
2.1.2 Pemasaran.....	47
2.1.3 Promosi.....	50
2.1.4 Kualitas Produk .....	52
2.1.5 Kepuasan Konsumen .....	60
2.1.6 Hubungan Antara Variabel.....	65
2.2 Penelitian Terdahulu .....	67
2.2.1 Model Analisis.....	70
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>



3.1	Jenis Penelitian .....	71
3.2	Populasi.....	71
3.3	Sampel .....	48
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.1	Jenis Data.....	50
3.3.2	Sumber Data .....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5	Identifikasi Variabel .....	52
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	52
3.6.1	Promosi (X1) .....	53
3.6.2	Kualitas Produk (X2).....	54
3.6.3	Kinerja Pemasaran (Y) .....	55
3.6.4	Kepuasan Konsumen (Z).....	55
3.7	Teknik Analisis Data .....	56
3.7.1	Uji Instrumen.....	56
3.7.2	Uji Hipotesis .....	57
3.7.3	Uji Sobel.....	61
3.7.4	Uji Hipotesis (T-Test).....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>63</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	63
4.1.1	Sejarah Jelita <i>Cosmetics</i> .....	63
4.1.2	Produk Jelita <i>Cosmetics</i> .....	63
4.1.3	Strategi Pemasaran Jelita <i>Cosmetics</i> .....	64
4.2	Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	Karakteristik Responden .....	65
4.2.2	Analisa Deskriptif.....	67
4.3	Analisa Data.....	71
4.3.1	Uji Instrumen.....	71
4.3.2	Uji Hipotesis Statistik.....	73

4.3.3	Uji Hipotesis (T-Test).....	84
4.4	Pembahasan .....	87
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....</b>		<b>92</b>
5.1	Simpulan .....	92
5.2	Saran .....	93
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Riset Gab .....	5
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Angkatan .....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas .....	67
Tabel 4.3 Kategori Tanggapan Responden .....	68
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Promosi ( $X_1$ ) .....	68
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Produk ( $X_2$ ).....	69
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap Kinerja Pemasaran (Y).....	70
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen (Z) .....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	73
Tabel 4.10 Uji Regresi Model 1 .....	74
Tabel 4.11 Uji Regresi Model II .....	76
Tabel 4.12 Uji Pengaruh Langsung .....	84
Tabel 4.13 Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Model Analisis.....	70
Gambar 3.1 Model Teoritis .....	59
Gambar 4.1 Contoh Barang.....	64
Gambar 4.2 Hasil Model Analisis Jalur .....	80
Gambar 4.3 Diagram Jalur Koefisien Pengaruh $X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$ .....	81
Gambar 4.4 Diagram Jalur Koefisien Pengaruh $X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$ .....	82
Gambar 4.5 Pengujian Kepuasan Konsumen (Z) Memediasi Promosi (X1) Terhadap Kinerja Pemasaran (Y).....	83
Gambar 4.6 Pengujian Kepuasan Konsumen (Z) Memediasi Kualitas Produk (X <sub>2</sub> ) Terhadap Kinerja Pemasaran (Y) .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	96
Lampiran 2 Tabulasi Data .....	100
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	111
Lampiran 4 Uji Regresi Linear Berganda.....	118
Lampiran 5 T tabel.....	120
Lampiran 6 F tabel.....	128

## **ABSTRAK**

### **Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Kepuasan Konsumen**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Aktif Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)**

Oleh :

**NISWA ADILA FIDA SAUQINA**

[niswaadilaa@gmail.com](mailto:niswaadilaa@gmail.com)

Menentukan pengaruh promosi, kualitas produk, kinerja pemasaran, dan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi pada pelanggan Jelita Cosmetics menjadi tujuan penelitian tertulis. Penelitian tertulis kuantitatif ini berjumlah 120 responden yang dijadikan sebagai sampel dengan teknik purposive dan non-probability sampling. Analisis jalur yang menggunakan SPSS versi 20 dalam pengolahannya yakni metode analisis data yang digunakan. Temuan penelitian memperlihatkan kinerja pemasaran mempengaruhi kepuasan konsumen, kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kinerja pemasaran mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu, kinerja pemasaran bisa memediasi hubungan antara kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Kinerja Pemasaran

## ***ABSTRACT***

### **Improving Marketing Performance Through Consumer Satisfaction (Case Study of Active Students at Wijaya Kusuma University Surabaya)**

**By :**

**NISWA ADILA FIDA SAUQINA**

[niswaadilaa@gmail.com](mailto:niswaadilaa@gmail.com)

*Determining the influence of promotions, product quality, marketing performance and consumer satisfaction as mediating variables on Jelita Cosmetics customers is the aim of the written research. This quantitative written research consisted of 120 respondents who were used as samples using purposive and non-probability sampling techniques. Path analysis uses SPSS version 20 in its processing, namely the data analysis method used. Research findings show that marketing performance influences consumer satisfaction, product quality influences consumer satisfaction, and marketing performance influences consumer satisfaction. In addition, marketing performance can mediate the relationship between product quality and customer satisfaction.*

*Keywords: Promotion, Product Quality, Consumer Satisfaction, Marketing Performance*