

ABSTRAK

HUBERT KRISOPRAS. 2018116182. Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Skechers Puri Indah. Dibawah bimbingan Kasman, SE, MM.

Era perkembangan teknologi saat ini telah melaju semakin pesat. Kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan beraneka ragam, salah satunya dalam penggunaan produk berjenis sepatu yang diminati dari seluruh kalangan. Untuk mengetahui keinginan konsumen, produsen perlu menentukan terlebih dahulu sarana yang ingin dicapai melalui berbagai strategi pemasaran. Dari rumpun ilmu manajemen pemasaran diantaranya terdapat strategi bauran pemasaran dan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi terhadap keputusan pembeli sehingga produsen dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini Berdasarkan Tabel Uji F hasil uji simultan telah diperoleh F hitung nilai F hitung sebesar 39.325 yang mana lebih besar daripada 3,10 (F tabel) berdasarkan nilai tersebut maka didapatkan sebuah kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil uji tersebut juga dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang mana lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan kedua hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan variabel Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen skecherss puri indah. Hal ini juga menunjukkan bahwa Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan merupakan variabel penting yang berpengaruh dengan Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

HUBERT KRISOPRAS. 2018116182. *The Effect of Marketing Mix and Service Quality on Skechers Puri Indah Consumer Satisfaction. Under the guidance of Kasman, SE, MM.*

The current era of technological development has progressed more rapidly. Community needs are increasing and diverse, one of which is the use of shoe-type products that are in demand from all walks of life. To find out what consumers want, producers need to determine in advance the means to be achieved through various marketing strategies. From the marketing management science family, there are marketing mix strategies and service quality that can influence the buyer's decision so that producers can find out the level of consumer satisfaction. The results of this study, based on the F test table, the simultaneous test results have obtained F count, F count is 39,325 which is greater than 3.10 (F table), based on this value, it is concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted. From the test results it can also be seen that the significant value of fish is 0.000 which is smaller than 0.05. Based on these two things, it shows that simultaneously the marketing mix and service quality variables have a positive and significant effect on skecherss puri indah's consumer satisfaction. This also shows that the Marketing Mix and Service Quality are important variables that influence Consumer Satisfaction.

Keywords: Marketing Mix, Service Quality, Consumer Satisfaction