

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN BERAS DI PT. KOMODITI TANI
INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh :

ERNI DWI ZULFARIDA SOLIHIAH
NPM: 20024010050

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2024**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN BERAS DI PT. KOMODITI TANI
INDONESIA**

Oleh:


ERNI DWI ZUL FARIDA SOLIHAYAH
NPM: 20024010050

Telah diterima pada tanggal
14 Maret 2024

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Mirza Andrian Syah, S.P., M.P.
NIP. 19960827 202203 1012


Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Nuriyah Yullati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

PENGARUH Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beras di PT. Komoditi Tani Indonesia

Oleh:


ERNI DWI ZULFARIDA SOLIHAYAH
NPM: 20024010050

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Rabu, 14 Maret 2024

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Mirza Andrian Syah, S.P., M.P
NIP. 19960827 202203 1012


Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

Mengetahui

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak-Cipta dan Permendiknas No. 17 tahun 2010 pasal 1 ayat 1 tentang plagiarisme, maka saya penulis Skripsi dengan judul: Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beras di PT. Komoditi Tani Indonesia, menyatakan bahwa Skripsi tersebut diatas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 14 Maret 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Erni Dwi Zulfarida Solihyah
NPM. 20024010050

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beras di PT. Komoditi Tani Indonesia”. Penyusunan proposal skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat melakukan penelitian dan menyelesaikan perkuliahan guna mendapatkan gelar sarjana pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian,

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa pertolongan Allah SWT, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ir. Sri Widayanti, MP. selaku dosen pembimbing utama dan Mirza Andrian Syah, S.P., M.P selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan, motivasi, masukan, serta meluangkan waktu dan tenaganya dengan ikhlas dan kesabaran untuk membimbing penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Wanti Mindari, MP. selaku Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MM. selaku Ketua Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP. selaku Koordinator Program Studi S1 Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tua, Ibu Sri'ah dan Bapak Suprpto, Kakak Teguh dan Adik Syifa serta keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moral maupun material untuk penulis.
5. Rekan-rekan Agribisnis 2020 terutama para sahabat saya yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama kegiatan perkuliahan di Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
6. Terakhir, saya ingin mengucapkan terimakasih untuk diri ini karena telah menjadi hebat dan kuat bertumpu pada diri sendiri, belajar untuk tidak berisik dan tidak banyak mengeluh. Terimakasih sudah bertahan dan pantang menyerah, tetap melangkah maju meski banyak kendala yang membuat ingin menyerah. Selamat untuk diri ini, kamu pasti bisa seperti apa yang kamu bayangkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan sumbangan pemikiran yang konstruktif dan bersifat membangun. Penulis berharap dengan tersusunnya skripsi ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Surabaya, 14 Maret 2024

Penulis

Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Beras di PT. Komoditi Tani Indonesia

The Effect of Marketing Mix on Rice Customer Satisfaction and Loyalty at PT. Komoditi Tani Indonesia

Erni Dwi Zulfarida Solihyah, Sri Widayanti, Mirza Andrian Syah

ABSTRAK

Pelanggan merupakan bagian penting dalam berjalannya suatu bisnis, sehingga perusahaan perlu menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas terhadap produk umumnya akan mempunyai sikap yang loyal terhadap produk tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap loyalitas pelanggan, serta menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan beras di PT. Komoditi Tani Indonesia. Metode penentuan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 68 responden. Analisis yang digunakan adalah SEM-PLS dengan program WarpPLS 8.0. Hasil penelitian menunjukkan variabel produk, harga, lokasi, dan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel produk, harga, lokasi, sarana fisik dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan memediasi hubungan variabel produk, harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Bauran pemasaran, beras, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Customers are an important part of running a business, so companies need to maintain customer satisfaction. Customers who are satisfied with the product will generally have a loyal attitude towards the product. This study as aimed to analyzed the effect of marketing mix on customer satisfaction, analyzed the effect of marketing mix on customer loyalty, and analyzed the effect of customer satisfaction on rice customer loyalty at PT. Komoditi Tani Indonesia. The sampling method uses accidental sampling with 68 respondents. The analysis used was SEM-PLS with the WarpPLS 8.0 program. The results showed that the variables of product, price, location, and employees had a significant effect on customer satisfaction. Product variables, price, location, physical evidence and customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty. The customer satisfaction variable mediates the relationship between the product, price, and location variable on customer loyalty.

Keywords: Marketing mix, rice, customer satisfaction, customer loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Beras Sebagai Bahan Makanan Pokok.....	14
2.2.2. Prinsip Pemasaran	16
2.2.3. Bauran Pemasaran.....	19
2.2.4. Perilaku Konsumen	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	40
2.4. Hipotesis.....	42

III. METODE PENELITIAN	43
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2. Metode Penentuan Lokasi	43
3.3. Metode Penentuan Populasi dan Sampel	43
3.4. Metode Pengumpulan Data	45
3.4.1. Pengumpulan Data Primer	45
3.4.2. Pengumpulan Data Sekunder	46
3.5. Metode Analisis Data	47
3.5.1. Analisis Deskriptif	47
3.5.2. SEM-PLS	49
3.6. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
3.6.1. Definisi Operasional	54
3.6.2. Pengukuran Variabel	56
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	57
4.2. Karakteristik Responden	58
4.3. Pelaksanaan Bauran Pemasaran di PT. Komoditi Tani Indonesia	61
4.4. Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	71
4.4.1. Evaluasi Outer Model	71
4.4.2. Evaluasi Inner Model	76
4.4.3. Pengujian Hipotesis	79
4.5. Implikasi Hasil Penelitian	91
V. KESIMPULAN DAN SARAN	96

5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1.	Rata-Rata Konsumsi Per Kapita Perbulan September menurut Beberapa Jenis Makanan di Indonesia.	1
3.1.	Pemetaan Bobot Penilaian Skala Likert.....	48
3.2.	Skor Rataan Akhir Skala Likert.....	49
3.3.	Pengukuran Variabel.....	56
4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	59
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
4.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	60
4.6.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Produk.....	62
4.7.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga.....	63
4.8.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	65
4.9.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Promosi.....	67
4.10.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Orang/Karyawan.....	68
4.11.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Proses.....	69
4.12.	Penilaian Responden Terhadap Variabel Sarana Fisik.....	70
4.13.	Nilai <i>Loading Factor</i>	72
4.14.	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	73
4.15.	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	75
4.16.	Nilai Koefisien Determinasi.....	76
4.17.	Nilai <i>Predictive Relevance</i>	77
4.18.	Model <i>Fit and Quality Indices</i>	78

4.19. Hasil Uji <i>Goodness of fit</i>	79
4.20. Nilai <i>Path Coefficients</i> , <i>P-Value</i> , dan <i>Effect Size</i>	81

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1.	Produksi Beras di Jawa Timur (juta ton) tahun 2021-2023	2
1.2.	Penjualan Beras PT Komoditi Tani Indonesia Januari- September 2023.....	3
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	41
3.1.	Diagram Jalur WarpPLS	51
4. 1.	Logo Perusahaan	57
4. 2.	Produk Beras PT. Komoditi Tani Indonesia	61
4. 3.	Kantor PT. Komoditi Tani Indonesia.....	65
4. 4.	Promosi yang Dilakukan PT. Komoditi Tani Indonesia	66
4. 5.	Diagram Jalur Hasil Penelitian	80

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	103
2.	Tabulasi Data Penelitian	108
3.	Hasil SEM-PLS <i>Combained loading and Cross Loading</i>	113
4.	Hasil Nilai <i>Square Roots of AVE</i>	114
5.	Dokumentasi Penelitian	115