

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Toko Kita Jaya Sambi Kediri)” yang ditulis oleh Hardyan Maulina Nur Chyntia Devy, NIM 12405183317. Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan bisnis terutama dibidang *fashion*. Banyaknya pesaing yang bermunculan dibidang yang sama memungkinkan pelanggan berpindah dari satu toko ke toko yang lain. Sehingga toko Kita Jaya dituntut untuk lebih memperhatikan strategi yang digunakan dan melakukan inovasi terbaru agar dapat merebut hati konsumen sehingga konsumen puas terhadap apa yang sudah diberikan dan menjadikan konsumen loyal terhadap toko Kita Jaya.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah: 1) Apakah bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri?, 2) Apakah bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?, 3) Apakah bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri?, 4) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 104 responden. Data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada responden dianalisis menggunakan SmartPLS 3.0 dengan melakukan uji *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa : 1) bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri, 2) bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, 3) bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri, 4) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada toko Kita Jaya Sambi Kediri.

Toko Kita Jaya harus lebih konsisten dalam meningkatkan bauran pemasaran, hal itu dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas produk, menawarkan harga yang terjangkau dan memberikan potongan harga, memasang petunjuk arah, melakukan promosi dengan mengikuti trend, memberikan pengarahan kepada karyawan, karyawan juga harus memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan pelanggan, selain itu interior juga harus diperhatikan sehingga dapat memberikan tampilan ruangan yang menarik agar pelanggan tidak bosan. Dengan begitu pelanggan merasa puas terhadap bauran pemasaran yang diterapkan oleh toko Kita Jaya sehingga akan tercipta loyalitas pelanggan.

Kata kunci: bauran pemasaran, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Marketing Mix on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable (Study at Toko Kita Jaya Sambu Kediri)" written by Hardyan Maulina Nur Chyntia Devy, NIM 12405183317. Department of Sharia Business Management, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, adviser to Dr. Rokhmat Subagiyo, M.E.I.

This research is motivated by increasing business competition, especially in the field of fashion. The number of competitors that have sprung up in the same field allows customers to move from one store to another. So that the Kita Jaya store is required to pay more attention to the strategies used and carry out the latest innovations in order to win the hearts of consumers so that consumers are satisfied with what has been given and make consumers loyal to the Kita Jaya store.

The formulation of the problem in this study are: 1) Does the marketing mix have a significant effect on customer satisfaction at the Kita Jaya Sambu Kediri store?, 2) Does the marketing mix have a significant effect on customer loyalty at the Kita Jaya Sambu Kediri store with customer satisfaction as an intervening variable?, 3) Does the marketing mix have a significant effect on customer loyalty at the Kita Jaya Sambu Kediri store?, 4) Does customer satisfaction have a significant effect on customer loyalty at the Kita Jaya Sambu Kediri store?.

The method used in this research is a quantitative approach with associative research type. Sampling using accidental sampling with a total sample of 104 respondents. Data obtained from distributing questionnaires to respondents were analyzed using SmartPLS 3.0 by testing the outer model, inner model, and hypothesis testing.

Based on the results of the research conducted, it can be concluded that: 1) the marketing mix has a significant effect on customer satisfaction at the Kita Jaya Sambu Kediri store, 2) the marketing mix has a significant effect on customer loyalty at the Kita Jaya Sambu Kediri store with customer satisfaction as an intervening variable, 3) marketing mix has a significant effect on customer loyalty at the Kita Jaya Sambu Kediri store, 4) customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty at the Kita Jaya Sambu Kediri store.

Kita Jaya shop must be more consistent in improving the marketing mix, this can be done by improving product quality, offering affordable prices and providing discounts, posting directions, conducting promotions by following trends, providing direction to employees, employees must also provide services in accordance with customer requests, besides that the interior must also be considered so that it can provide an attractive appearance of the room so that customers do not get bored. That way, customers are satisfied with the marketing mix implemented by the Kita Jaya store so that customer loyalty will be created.

Keywords: marketing mix, customer satisfaction, and customer loyalty