

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Konsumen Alfamart Semeru Kediri” ditulis oleh Ika Sundiya Wati, NIM.1742143320, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dengan pembimbing Sri Dwi Estiningrum, SE., Ak., MM.

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena perkembangan dalam dunia pemasaran saat ini terjadi begitu pesat menimbulkan persaingan yang juga semakin ketat mengingat banyaknya perusahaan-perusahaan yang sejenis. Salah satu cara untuk menciptakan kepuasan konsumen pada Alfamart Semeru Kediri adalah dengan meningkatkan strategi *marketing mix* yaitu produk, harga, promosi, lokasi, orang, proses dan bukti fisik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Apakah terdapat pengaruh Produk terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri? (2) Apakah terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri? (3) Apakah terdapat pengaruh Promosi terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri? (4) Apakah terdapat pengaruh Lokasi terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri? (5) Apakah terdapat pengaruh orang terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri ? (6) Apakah terdapat pengaruh Proses terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri? (7) Apakah terdapat pengaruh Bukti Fisik terhadap kepuasan konsumen di Alfamart ? Semeru Kediri, (8) Bagaimana pengaruh *marketing mix* terhadap kepuasan konsumen di Alfamart Semeru Kediri?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian adalah Asosiatif data. Tehnik pengambilan saampel yang digunakan adalah tehnik *sampling incidental*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini 100 responden yaitu konsumen Alfamart Semeru Kediri. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial: produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, orang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa variabel produk, harga, promosi, lokasi, orang, proses, bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: *Marketing Mix*, Produk, Harga, Promosi, Lokasi, Orang, Proses, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen.

## ABSTRACT

This thesis with the title "The Effect of *Marketing Mix* to the Satisfaction of Customer at Alfamart Semeru Kediri". was written by Ika Sundiyya Wati, Student Registered Number. 1742143320, Department of *Syari'ah* Economic, Faculty of Economic and business, State Islamic Institute (IAIN) Tulungagung, Supervisor : Sri Dwi Estiningrum, SE., Ak., MM.

The satisfaction of customer is a top priority in this research because of developments in today's marketing world happens so rapidly lead to competition that is increasingly difficult given the number of similar firms. One way to create the satisfaction of customer at Alfamart Semeru Kediri is to improve the strategy of *marketing mix* of product, price, promotion, location, people, processes and physical evidence. The formulation of problems in this research are : (1) Is there the effect of product to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (2) Is there the effect of price to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (3) Is there the effect of promotion to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (4) Is there the effect of location to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (5) Is there the effect of people to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (6) Is there the effect of process to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (7) Is there the effect of physical evidence to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?, (8) How is the effect of *marketing mix* to the satisfaction of consumer at Alfamart Semeru Kediri ?.

This research used *quantitative method* and the type of research is *associative data*. The technique of sampling used the technique of *incidental sampling*. Samples taken in this research amount of 100 respondents, that is consumers at Alfamart Semeru Kediri. The technique of data collection used *questionnaire*. Measurements in this research using *likert scale*. The method of data analysis used the analysis of *multiple linear regression*.

The result of data analysis show that partially: product have positive and significant effect to satisfaction of customer, price have positive and significant influence to satisfaction of customer, promotion have positive and significant effect to satisfaction of customer, place have positive and significant influence to satisfaction of customer, people have positive and significant effect on satisfaction of customer, process have a positive and significant impact on satisfaction of customer, the physical evidence have positive and significant effect on satisfaction of customer. Simultaneous testing results showed that variables of *marketing mix* effect a significant and positive impact to the satisfaction of customer.

**Keywords** : *Marketing Mix*, Product, Price, Promotion, Location, People, Processes, Physical Evidence and The Satisfaction of Consumer.