KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis ucapkan dan panjatkan atas kehadiratnya Alloh SWT, karena atas karunia dan perkenan-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "**Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Rumah Makan Saung Gunung Jati Tasikmalaya Tahun 2013)**" Tak lupa shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada nabi besar kita semua Habbibana Wanabiyana Muhammad SAW.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Administrasi Bisnis di Universitas Telkom. Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan berbagai banyak pelajaran dan pengalaman, baik itu suka maupun duka. Penulis berharap setiap pelajaran dan pengalaman ini dapat dijadikan cambuk agar lebih optimis dan gigih serta tak mudah menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maupun kesulitan di masa yang akan datang.

Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, banyak sekali pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada :

1. Kedua orang tua Bapak H.Ade Ruchimat dan Ibu Hj.Cucu Komalia, terima kasih banyak atas segala bentuk kasih dan sayangnya, dukungan yang tak pernah henti baik itu secara moril maupun materil, "semoga semua kebaikan mamah papah dapat mengumpulkan kita semua di Surga kelak", amiinn yaa robbal alamin.
2. Keluarga yang selalu penulis banggakan dan sayangi Sony Rahayu, Selly Anggraeni, dan adik tercinta M.Arman Maulana yang selalu membuat penulis tersenyum dan memberi keceriaan didalam hari-hari, dan memberi semangat tiada henti.
3. Ibu Ida N. Relawan, Dra., MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis.

4. Sampurno Wibowo, SE., Msi. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan berbagai masukan dan ilmu serta kesabaran dalam membantu, membimbing penulis selama pengerjaan Tugas Akhir ini terselesaikan.
5. Ibu Kristina Sisilia, ST., MBA dan Bapak Arry Widodo selaku para penguji 1 dan penguji 2 saat seminar proposal dan sidang skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan serta motivasi kepada penulis.
6. Seluruh dosen dan staf program studi Administrasi Bisnis, terimakasih untuk semua ilmu dan bimbingan yang diberikan selama ini.
7. Seluruh pihak Rumah Makan Saung Gunung Jati Tasikmalaya, yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam memperoleh data. Terutama Hj. Tika Surtika yang telah menjadi inspirasi untuk mencapai kesuksesan.
8. Seseorang yang berarti memberi motivasi, dukungan, ceramah serta semangat dalam membantu mengerjakan Tugas Akhir ini Kamaluddin, dan selalu mengingatkan "curahkan isi hati kepada penciptamu dan katakan apa yang kau mau" makasih bie ☺
9. Sahabat-sahabat penulis yang senantiasa mendukung dan menjadi penyemangat hidup bagi penulis Alin Latifah S.Ab terimakasih atas omelannya, sayangnya, dan ceramahnya selama kuliah, Vita Rahayu S.Ab teman seperjuangan dari kampung halaman, Rifka Fahrul S.Ab teman suka duka dan sering direpotin selama ini, Mirza Achmad S.Ab alias acong tanpa acong skripsi ini tak akan rampung :D Ayudiya Resti, Putri Indah B, Abdan Syakuro, Martin Purba, Nurul Ihsani. Terimakasih banyak semuanya, saya pasti rindu kalian. Sampai jumpa nanti dengan kesuksesan masing-masing :)
10. Sahabat baru yang menambah warna dalam hidup, canda tawa, kegilaan yang kalian berikan dan pengalaman yang tak terlupakan Putri Fathaniah G dan Angginita Maharani. Terimakasih atas semua keceriaan Team Uasb Bang Ruby, Bang Dika, Pita, Im, Riva,Winey, Dila, Via, Moncha, Dwi,

Nestia, Yani, Emji,Widya, Bertus. Arab, Adhi, Rayiki kalian semua tetap JUARA \m/

11. Teman semasa remaja Geng Nero Dinar, Tika, Dita, Rahmi, Rosi , dan yang tak pernah kehabisan ide untuk membangun keceriaan Testpack.
12. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis

Penulis menyadari akan kemungkinan adanya kekurangan dalam skripsi ini. Sehingga penulis mengharap adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bandung, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN .....**Error! Bookmark not defined.**

ABSTRAK .....**Error! Bookmark not defined.**

ABSTRACT .....**Error! Bookmark not defined.**

LEMBAR PERNYATAAN .....**Error! Bookmark not defined.**

KATA PENGANTAR.....1

DAFTAR ISI..... i4

DAFTAR TABEL .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB I PENDAHULUAN.....**Error! Bookmark not defined.**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian ..**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
1.2 Latar Belakang Penelitian 2
1.3 Perumusan Masalah.....9
1.4 Tujuan Penelitian.....10
1.5 Kegunaan Penelitian.....10
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir...**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIANError! Bookmark not defined

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**
2.1.1 Pemasaran .....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.2 Management Pemasaran .....**Error! Bookmark not defined.**
2.1.3 Jasa.....**Error! Bookmark not defined.**
A. Karakteristik Jasa .....**Error! Bookmark not defined.**
B. Klasifikasi Jasa.....**Error! Bookmark not defined.**
C. Pemasaran Jasa.....17
2.1.4 Bauran Pemasaran.....18
A. Produk (Product).....19
B. Harga (Price) 22
C. Tempat (Place) .....**Error! Bookmark not defined.**
D. Promosi (Promotion).....24
E. Proses (Process).....25
F. Orang (People).....25
G.Bukti fisik (Physical Evidence) 26
2.1.5 Kepuasan Konsumen 26

A. Definisi Konsumen 26
B. Perilaku Konsumen 26
C. Kepuasan Konsumen.....27
D. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen 29
2.2 Penelitian Terdahulu.....31
2.2.1 Skripsi 31
2.2.2 Artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Nasional.....35
2.2.3 Artikel Yang Diterbitkan Dalam Jurnal Internasional 39
2.3 Kerangka Pemikiran 44
2.4 Hipotesis Penelitian 46
2.5 Ruang Lingkup Penelitian 46

BAB III METODE PENELITIAN 47

3.1 Jenis Penelitian 47
3.2 Variabel Operasional 47
3.3 Tahapan Penelitian 50
3.4 Populasi dan Sampel 51
3.4.1 Populasi.....51
3.4.2 Sampel 52
3.5 Pengumpulan Data 53
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....53
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....54
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 56
3.6.1 Uji Validitas.....56
3.6.1.1Hasil Uji Validitas 58
3.6.2 Uji Reliabilitas 61
3.6.2.1Hasil Uji Validitas 61
3.7 Teknis Analisis Data 62
3.7.1 Analisis Deskriptif 62
3.7.2 Persentase Hasil Pengolahan Data 63
3.7.3 Method of Successive Interval (MSI) 65
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda 66
3.7.5 Uji Korelasi.....67
3.7.6 Uji Hipotesis 67
3.7.6.1Pengaruh Parsial (Uji t).....67
3.7.6.2Pengaruh Simultan (Uji f).....68
3.7.7.7Koefisien Determinasi 70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....71

4.1 Identitas Responden 71
4.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 71

4.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Usia.....72
4.1.3 Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan 73
4.1.4 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....74
4.1.5 Gambaran Responden Berdasarkan Nominal Dikeluarkan 75
4.2 Hasil Penelitian.....76
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....76
4.3.1 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....76
4.3.1.1 Variabel Product X_1 77
4.3.1.2 Variabel Price X_2 78
4.3.1.3 Variabel Place X_3.....80
4.3.1.4 Variabel Promotion X_4.....81
4.3.1.5 Variabel Process X_5 83
4.3.1.6 Variabel People X_6.....85
4.3.1.7 Variabel Physical Evidence X_7.....86
4.3.1.8 Variabel Kepuasan KonsumenY.....88
4.3.2 Regresi Linier Berganda 89
4.3.3 Analisis Korelasi Pearson Product Moment 95
4.3.4 Pengujian Hipotesis 97
4.3.4.1 Uji Parsial (Uji T) 97
4.3.4.2 Uji Simultan (Uji F).....104
4.3.5 Analisis Koefisien Determinasi 105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 107

5.1 Kesimpulan.....107
5.2 Saran 110

DAFTAR PUSTAKA.....111

LAMPIRAN-LAMPIRAN 115