ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY PENGUMBAHAN KOTA PINANG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu

OLEH

NURWULAN DARI
21.012.00.282

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	:	NURWULAN DARI
NPM	:	21.012.00.282
PROGRAM STUDI	:	S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY PENGUMBAHAN KOTA PINANG

RANTAUPRAPAT, 2025

PEMBIMBING UTAMA

Ade Parlaungan Nasution, SE,Msi, PH.D
NIDN : 1006086801

PEMBIMBING PENDAMPING

Meisa Fitri Nasution S.Pd, M.Hum
NIDN : 0128058802

Menyetujui :

DEKAN

Pristiyono, SE., M.Si
NIDN.0116118301

KA PRODI MANAJEMEN

Yunisman Zebua, SE, MM
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA	: NURWULAN DARI
NPM	: 2101200282
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	: ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY PENGUMBAHAN KOTA PINANG

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajhemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 07 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan

NURWULAN DARI

2101200282

ABSTRAK

NURWULAN DARI. NPM. 21.012.00.288. ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY PENGUMBAHAN KOTA PINANG, 2025. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY PENGUMBAHAN KOTA PINANG. Jumlah sampel sebanyak 60 responden. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS 27. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial seluruh variable penelitian berpengaruh positif dan signifikan terhadap variable independent hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung > t table dengan signifikansi <0,05 dan secara simultan seluruh variable penelitian memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variable independent.

Kata Kunci : Marketing mix, kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "ANALISIS MARKETING MIX TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA LAUNDRY PENGUMBAHAN KOTA PINANG" dengan baik, yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Labuhanbatu, Kota Pinang. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan, bantuan, bimbingan, kritik, serta saran membangun dari banyak pihak yang sangat membantu penulis. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak, yaitu:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D, selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu
3. Bapak Abdul Halim, SE, M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Labuhanbatu
4. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE,Msi, PH.D, sebagai Dosen Pembimbing Utama skripsi saya yang sudah banyak membantu membimbing saya dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Meisa Fitri Nasution, S.Pd, M.Hum, sebagai Dosen Pembimbing Pendamping skripsi saya yang memberikan saya banyak masukan membangun yang sangat bermanfaat.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang sudah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan juga pengalaman baru yang hanya saya dapatkan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang disebabkan oleh adanya keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki penulis, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Rantauprapat, 2025

Penulis

Nurwulan dari

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i
DAFTAR ISI ii

BAB I. PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Batasan dan Perumusan Masalah 5
1. Batasan Masalah 5
2. Perumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
BAB II. LANDASAN TEORI 8
A. Penelitian Terdahulu 8
B. Uraian Teori 12
C. Kerangka Konseptual 28
D. Hipotesis Penelitian 29
BAB III. METODE PENELITIAN 31
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
1. Lokasi Penelitian 31
2. Waktu Penelitian 31
B. Populasi dan Sampel Penelitian 32
1. Populasi 32
2. Sampel 32
C. Definisi Operasional Variabel 33
D. Jenis dan Sumber Data 34
E. Teknik Pengumpulan Data 35
F. Uji Instrumen Penelitian 36
G. Metode Analisis Data 37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 38

Hasil Penelitian 38

1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi) 38

2. Hasil Deskriptif Responden 39
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian 40

4. Hasil analisis 41
A. Pembahasan 57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN 60

A. Kesimpulan 60
B. Saran 61
DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN KUESIONER 65

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel.....	37

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	34