

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIRTU  
PADA PERTAMBANGAN PT TEJA SEKAWAN ABADI**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi*



**Oleh:**

**PRAMITHA FRISKA PRATAMA**

**Nomor Pokok : K.2016.33760**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Marketing**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANG KUÇEÇWARA**

**2020**

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIRTU  
PADA PERTAMBANGAN PT TEJA SEKAWAN ABADI**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Persyaratan*

*Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



**Oleh:**

**PRAMITHA FRISKA PRATAMA**

**Nomor Pokok : K.2016.33760**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Marketing**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)**

**MALANG KUÇEÇWARA**

**2020**

## Lembar Pengesahan

### SKRIPSI

PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN SIRTU PADA PERTAMBANGAN PT TEJA SEKAWAN ABADI

Oleh :

PRAMITHA FRISKA PRATAMA

K.2016.1.33760

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

16 September 2020 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,


Dosen Pembimbing

ttd

Drs. EKO SUDJAWOTO, MM

Mengetahui,

Ketua FTIE Malangkuçewara

  
Drs. BUNYAMIN V.M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## Surat Pernyataan Orisinalitas

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 18 Agustus 2020



Mahasiswa

NPK: K-2016-1-33760

## Surat Keterangan Riset



**P.T. TEJA SEKAWAN ABADI**

JL. RAJAWALI NO. 86  
SURABAYA

Telp: (031) 3524554  
3524555  
(0343) 8452446  
8452156

### SURAT KETERANGAN RISET DATA LAPANGAN

Nomor: 0021/SKRDL/TSA/VIII/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pramitha Friska Pratama  
NIM : K.2016.1.33760  
Program Studi : Manajemen  
Perguruan Tinggi : STIE Malang Kusecwana

telah melaksanakan studi lapangan diarea lingkup kerja PT Teja Sekawan Abadi untuk menyelesaikan SKRIPSI dengan Judul "PENGARUH STRATEGI MARKETING DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIRTU PADA PERTAMBANGAN PT TEJA SEKAWAN ABADI"

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar digunakan sebagai mestinya.

Jabon, 21 Agustus 2020



Christ Gideon  
Human Resource Development (HRD)

## **Ucapan Terima Kasih**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas karunia-Nya penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sirtu Pada Pertambngan PT Teja Sekawan Abadi”. Penelitian ini dilakukan sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana pada STIE Malangkuçewara.

Penulis berusaha membuat laporan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang turut serta dalam membimbing dan memberi dukungan sehingga laporan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Yang terhormat Bapak Bunyamin, Drs,M.M.,Ph.D, selaku ketua STIE Malangkuçewara.
2. Yang terhormat Ibu Dra. LINDANANTY, MM. Selaku ketua program studi manajemen.
3. Yang terhormat Bapak Drs.EKO SUDJAWOTO, MM. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan dukungan selama menyusun skripsi.
4. Yang terhormat Bapak Dr.GATOT SUJONO, MA. Selaku dosen wali yang selalu memberikan dukungan selama perkuliahan.
5. Untuk ibu, bapak dan terima kasih selalu memberikan semangat, doa dan dukungan selama perkuliahan sampai akhir skripsi.
6. Untuk tanteku terima kasih selalu memberikan semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi.
7. Untuk sahabatku, Diah Ayu, Risna, Risma, Dini, Vivi, Hasan dan semua teman-teman penulis yang tidak di sebutkan satu persatu terima kasih selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menjalankan skripsi dan selalu sabar mendengarkan keluh kesahku.

8. Untuk anak-anak kelas Manajemen C terima kasih selalu menjadi support system selama menjalankan skripsi yang selalu mendengarkan keluhanku selama skripsi.

Semoga bantuan dari berbagai pihak yang di berikan kepada penulis memperoleh Rahmad Allah S.W.T dan pada akhirnya semoga skripsi yang telah di susun ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan mampu untuk mendorong penelitian penelitian selanjutnya.

Malang, 21 Agustus 2020

Penulis,

Pramitha Friska Pratama

**Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Sirtu Pada Pertambangan PT Teja Sekawan Abadi**

**PRAMITHA FRISKA PRATAMA**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkucecwara

Jl. Terusan Candi Kalasan, Blimbing, Malang, Jawa Timur 65142

[pramithafriska9@gmail.com](mailto:pramithafriska9@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The increase in business competition requires companies to always be responsive and observant in developments that have occurred so far and companies must be able to face challenges in consumer behavior, purchasing power, and changes in consumer tastes that occur. The purpose of this study is to determine and analyze marketing strategies and service quality partially and simultaneously have a significant influence on customer satisfaction and to determine the variables that have a dominant influence on customer satisfaction of sirtu in the mining of PT Teja Sekawan Abadi. This research is an explanatory research with a quantitative approach. The population in this study were consumers who bought sirtu at the PT Teja Sekawan Abadi mine and the sampling technique was judgmental sampling and the number of samples was 100 respondents. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The results showed that the marketing strategy and service quality partially and simultaneously had a significant effect on customer satisfaction of sirtu at the PT Teja Sekawan Abadi mine. Marketing strategy has a dominant influence on customer satisfaction of sirtu at the PT Teja Sekawan Abadi mine.*

**Keywords:** *Marketing Strategy and Service Quality Against Customer Satisfaction*



## ABSTRAK

Terjadinya peningkatan persaingan usaha menjadikan perusahaan dituntut untuk selalu tanggap dan jeli dalam perkembangan yang terjadi selama ini dan perusahaan harus mampu menghadapi tantangan perilaku para konsumen, daya beli, maupun perubahan selera konsumen yang terjadi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis strategi pemasaran dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan sirtu pada pertambangan PT Teja Sekawan Abadi. Penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitianpenjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian sirtu pada pertambangan PT Teja Sekawan Abadi dan teknik pengambilan sampel adalah *judgmental sampling* dan ditetapkan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan strategi pemasaran dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sirtu pada pertambangan PT Teja Sekawan Abadi. Strategi pemasaran memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan sirtu pada pertambangan PT Teja Sekawan Abadi.

**Kata Kunci:** Strategi Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan dan mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyampaikan dan menyelesaikan skripsi sampai selesai dengan judul **“PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIRTU PADA PERTAMBANGAN PT TEJA SEKAWAN ABADI”**. Penulis skripsi ini dilakukan guna untuk memenuhi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara, Malang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menemukan hambatan-hambatan dalam menyusun skripsi, tetapi dengan adanya semangat dan kerja keras dan tekad yang kuat serta adanya dukungan dan bantuan dari dosen pembimbing serta dukungan dari orang tua dan teman-teman sekitar, sehingga penulis mampu melewati masa skripsinya dengan berbagai macam rintangan tersebut. Dan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Semoga skripsi yang telah disusun dengan sungguh-sungguh ini dapat bermanfaat dan guna untuk menambah wawasan bagi pihak yang berkepentingan.

Malang, 21 Agustus 2020

Penulis,

Pramitha Friska Pratama

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan Orisinalitas Skripsi.....	iii
Surat Keterangan Riset.....	iv
Riwayat Hidup .....	v
Ucapan Terima Kasih .....	vi
Abstrak .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xi
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar lampiran .....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Strategi Pemasaran .....	7
2.1.2 Kualitas Pelanggan .....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.1.4 Hubungan Antara Strategi Pemasaran Dengan Kepuasan .....	17
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Model Konseptual .....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	24
3.2 Tempat Penelitian .....	24
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.4 Definisi Operasionalisasi dan Pengukuran .....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.6 Metode Analisis Data .....	27
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	27
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.5.1.1 Uji Normalitas .....	29
3.5.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....	30
3.5.1.3 Uji Multikolinieritas .....	30
3.5.2 Teknik Analisis Data .....	30
3.5.2.1 Regresi Linier Berganda .....	30
3.5.2.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	31
3.5.2.2 Uji T .....	31
3.5.2.3 Uji F .....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	33
4.2 Gambaran Karakteristik Responden .....	35
4.3 Deskripsi Jawaban Responden.....	36
4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	43
4.5 Metode Analisi Data .....	46
4.5.1 Uji Asumsi Klasik .....	46
4.5.1.1 Uji Multikolinieritas .....	46
4.5.1.2 Uji Heteroskedastisitas .....	47
4.5.1.3 Uji Normalitas .....	48
4.5.2 Regresi Linier Berganda .....	49
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis .....	50
4.7 Pembahasan .....	50

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Kontribusi Penelitian .....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	57
5.4 Saran-saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Hasil Penjualan Pada PT. Teja Sekawan Abadi Tahun 2019 (m <sup>3</sup> ) .....	4
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
4.5 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Strategi Pemasaran (X <sub>1</sub> ) .....	39
4.6 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) .....	40
4.7 Diskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	42
4.8 Uji Validitas Variabel Strategi Pemasaran (X <sub>1</sub> ) .....	44
4.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> ) .....	44
4.10 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y) .....	45
4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
4.12 Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	47
4.13 Hasil Uji Normalitas Data .....	48
4.14 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda .....	49
4.15 Hasil Uji F .....	51
4.16 Perbandingan Antara Nilai t <sub>hitung</sub> Dengan t <sub>Tabel</sub> .....	51
4.17 <i>Standardized Coefficient Beta</i> .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

2.3 Model Konseptual Penelitian .....	22
4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran -1 : Bukti Bimbingan Bab 1-5 .....	61
Lampiran -2 : Kuisisioner Penelitian .....	62
Lampiran -2 : Hasil Perhitungan SPSS .....	66
Lampiran -3 : Hasil Pengelolah Data .....	71