

## **TUGAS AKHIR**

### **“ANALISIS PENGRUH *MARKETING MIX 7-P* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA KONSUMEN ACE HARDWARE DI SURABAYA”**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
Guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : IBNU WALID HELMY**

**NPM : 01120149061**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA**

**2018**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGRUH MARKETING MIX 7-P  
TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI  
CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN  
ACE HARDWARE DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Ibnu Walid Helmy  
NPM : 01120149061  
Jurusan : Manajemen

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : Dr. Yolanda, S.T., M.M.  
Anggota : Hananiel Mennoverdi G. BA, MBA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Ibnu Walid Helmy

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120149061

Jurusan : Manajemen


Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **ANALISIS PENGRUH MARKETING MIX 7-P TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN ACE HARDWARE DI SURABAYA**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Sura  
Yang r  
n



8  
n

679B3AFF310376543

5000  
RUPIAH

(Ibnu Walid Helmy)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING**

**ANALISIS PENGRUH MARKETING MIX 7-P TERHADAP  
CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION  
PADA KONSUMEN ACE HARDWARE DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Ibnu Walid Helmy  
**NPM** : 01120149061  
**Jurusan** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

**Surabaya 28 September 2018**

**Menyetujui:**

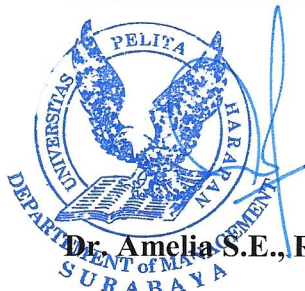
**Pembimbing Utama**

**Dr. Ronald S.T., M.M.**

**Co- Pembimbing Supervisor**

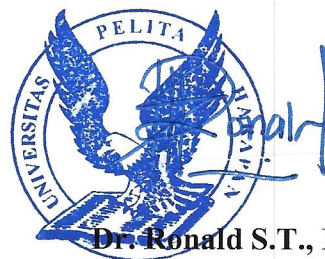
**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Executive Director**



**Dr. Ronald S.T., M.M.**






**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

**Nama** : Ibnu Walid Helmy  
**NPM** : 01120149061  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGRUH MARKETING MIX 7-P TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA KONSUMEN ACE HARDWARE DI SURABAYA” oleh tim penguji yang terdiri dari :

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald, S.T., M.M.	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
Dr. Yolanda, S.T., M.M.	sebagai Penguji	
Hananiel Mennoverdi G. BA, MBA	sebagai Penguji	

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Ibu Oliandes Sondakh S.E., M.M., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M., selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa, Mama, dan Saudara-saudara yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman di UPH yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selama ini berjuang bersama dalam skripsi dan tugas-tugas kuliah.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 20 April 2018

Ibnu Walid Helmy

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Strategi Bersaing .....	10
2.1.1 <i>Distribution</i> .....	11
2.1.2 <i>Promotion</i> .....	12
2.1.3 <i>Product Quality</i> .....	13
2.1.4 <i>Product Innovation</i> .....	15
2.1.5 <i>Price</i> .....	16
2.1.6 <i>Service Quality</i> .....	17
2.1.7 <i>Physical Evidence</i> .....	19
2.1.8 <i>Customer Satisfaction</i> .....	20



2.1.9 <i>Customer Loyalty</i> .....	21
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.3.1 Pengaruh <i>Distribution</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.3.2 Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.3.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.3.4 Pengaruh <i>Product Innovation</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.3.5 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	26
2.3.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.3.7 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.3.8 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	28
2.4 Model Penelitian .....	29
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.1 Sumber Data .....	33
3.2 Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel.....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
3.5 Metode Analisis Data.....	40
3.5.1 Pengolahan Data .....	40
3.5.2 Pengujian Hipotesis .....	41
3.5.3 Uji Reliabilitas .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>55</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	55
4.2 Hasil Penelitian .....	55
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.2.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	56
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	57

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas pada Model Pengukuran.....	62
4.3 Hasil Uji Asumsi SEM.....	63
4.4 Model Pengukuran .....	66
4.5 Model Struktural .....	70
4.6 Pengujian Hipotesis .....	71
4.7 Pembahasan.....	74
4.7.1 Pengaruh <i>Distribution</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada produk Ace Hardware Surabaya .....	74
4.7.2 Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada produk Ace Hardware Surabaya .....	75
4.7.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada produk Ace Hardware Surabaya .....	76
4.7.4 Pengaruh <i>Product Innovation</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Produk Ace Hardware Surabaya .....	77
4.7.5 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada produk Ace Hardware Surabaya .....	78
4.7.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada produk Ace Hardware Surabaya .....	79
4.7.7 Pengaruh <i>Physical Evidence</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> pada Produk Ace Hardware Surabaya .....	80
4.7.8 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada produk Ace Hardware Surabaya .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Ringkasan Penelitian.....	82
5.2 Kesimpulan .....	83
5.2.1 Kesimpulan atas Hipotesis .....	83
5.2.1.1 Pengaruh <i>Distribution</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	83
5.2.1.2 Pengaruh <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	83
5.2.1.3 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	84
5.2.1.4 Pengaruh <i>Product Innovation</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	85
5.2.1.5 Pengaruh <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk-produk yang dijual di Ace Hardware .....	4
Gambar 1.2 Toko Ace Hardware di Tunjungan Plaza Surabaya .....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	29
Gambar 2.2 Bagan Alur Berpikir .....	30
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	44
Gambar 4.1 Model Pengukuran hasil <i>Running</i> AMOS .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner .....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.3 Keterangan Dimensi Konstruk.....	45
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	47
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen .....	48
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ) .....	53
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2 Umur Responden .....	56
Tabel 4.3 Pendapatan Perbulan Responden .....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Distribution</i> .....	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Promotion</i> .....	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Product Quality</i> .....	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Product Innovation</i> .....	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Price</i> .....	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Service Quality</i> .....	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Physical Evidence</i> .....	60
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	61
Tabel 4.12 Tanggapan Responden terkait Variabel <i>Customer Loyalty</i> .....	61
Tabel 4.13 <i>Construct Reliability</i> .....	62
Tabel 4.14 <i>Variance Extracted</i> .....	63
Tabel 4.15 Uji Normalitas Data Secara Univariate.....	64
Tabel 4.16 Uji Outlier Secara Multivariate.....	66
Tabel 4.17 Regression Weights: (Group Number 1 – Default Model).....	67
Tabel 4.18 Standardized Regression Weights: (Group Number 1 – Default Model) .....	68
Tabel 4.19 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran .....	69
Tabel 4.20 Evaluasi terhadap Koefisien Model Struktural dan Kaitannya dengan Hipotesis Penelitian.....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1