

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
BAHAN POKOK TELUR AYAM NEGERI DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOTA
SURAKARTA**



SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi Tugas dan Syarat – Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

MUHAMMAD SALMAN AL FARIZZI

B100190007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
BAHAN POKOK TELUR AYAM NEGERI DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOTA
SURAKARTA**

Yang ditulis dan disusun oleh:

MUHAMMAD SALMAN AL FARIZZI

B100190007

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 31 Juli 2023

Pembimbing Utama



(Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M. M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Agus Setyawan, S.E., M.Si.

NIK/NIDN: 829/0616087401

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP NIAT BELI
ULANG BAHAN POKOK TELUR AYAM NEGERI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI
KOTA SURAKARTA**

Oleh:

MUHAMMAD SALMAN AL FARIZZI

B100190007

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 31 Juli 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. Rini Kuswati , S.E., M.Si.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Nur Achmad, S.E., M.Si., CIQnR
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M. M
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Anton Agus Setvawan, S.E., M.Si.
SURABAYA: 829/0616087401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A.Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Muhammad Salman Al Farizzi**

NIRM/NIM : **B100190007**

Jurusan : **Manajemen**

Judul Skripsi : **PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
NIAT BELI ULANG BAHAN POKOK TELUR
AYAM NEGERI DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING DI KOTA SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hariterbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 31 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Salman Al Farizzi

MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.”

(Ali bin Abi Thalib)

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Qs Al Baqarah 286)

“Teruslah Bernafas”

(Jack Kahuna Laguna)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kepada Allah SWT atas karunia, nikmat dan rahmat Nya sehingga tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan, saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas segala karunia dan nikmat yang senantiasa dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Kedua orangtua saya, Ayah Muhammad Wildan, dan Ibu Christina Ariani, yang tidak pernah lupa memberikan doa dan senantiasa selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat dan juga perhatian kepada saya.
3. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan nasihat kepada saya dengan sabar selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
4. Teman – teman baik saya yang selalu ada untuk memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa sehingga tugas akhir ini selesai.
5. Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah mencoba berusaha dan berjuang sehingga tugas akhir skripsi ini terselesaikan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh bauran pemasaran terhadap Niat Beli Ulang Telur Ayam Negeri di Kota Surakarta dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi Niat beli ulang konsumen dalam membeli telur ayam buras di kota Surakarta, serta peran kepuasan konsumen dalam memediasi hubungan antara bauran pemasaran dan Niat Beli Ulang. Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini terdiri dari 120 responden yang merupakan pembeli Telur Ayam Negeri di Kota Surakarta. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda dan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bauran pemasaran dan Niat Beli Ulang berpengaruh positif dan signifikan. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Beli Ulang. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan dalam memediasi hubungan bauran pemasaran dengan Niat Beli Ulang.

Kata Kunci : Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Niat Beli Ulang

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the marketing mix on the Repurchase Intention of Domestic Chicken Eggs in Surakarta City with customer satisfaction as the intervening variable. This research was conducted to gain a better understanding of the factors that influence consumer repurchase intention in buying free-range chicken eggs in the city of Surakarta, as well as the role of consumer satisfaction in mediating the relationship between marketing mix and repurchase intention. The research method used is a survey with a quantitative approach. The sample of this study consisted of 120 respondents who were buyers of Domestic Chicken Eggs in Surakarta City. Data were collected through questionnaires which were then analyzed using multiple regression analysis and path analysis techniques. The results showed that the marketing mix and Repurchase Intention had a positive and significant effect. In addition, customer satisfaction has no significant effect on Repurchase Intentions. The results of the analysis show that customer satisfaction has no significant effect in mediating the marketing mix relationship with Repurchase Intention.

Keywords : *Marketing Mix, Customer Satisfication, Repurchase Intention*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat, nikmat dan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul : “PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP NIAT BELI ULANG BAHAN POKOK TELUR AYAM NEGERI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOTA SURAKARTA” dapat selesai dengan baik. Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir skripsi ini penulis menyadari terdapat ridho Allah SWT serta doa, bantuan dan tak lupa dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala ridho, rahmat, dan kemudahan serta segala nikmat yang tak pernah henti dilimpahkan kepada hamba-Nya.
2. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Anton Agus Setiyawan, S.E.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dan juga selaku Pembimbing akademik .
4. Ibu Dr. Rini Kuswati, S.E., M.Si selaku kepala program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Ibu Dra. Wuryaningsih Dwi Lestari, M.M. selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan nasihat dengan sabar selama proses penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat selama kuliah.
7. Terima kasih kepada seluruh koresponden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner dalam penelitian ini.

8. Orangtua, serta kakak-kakak dan adik-adik saya yang tidak pernah lupa memberikan doa dan senantiasa selalu memberikan dukungan, nasihat, semangat dan juga perhatian kepada saya.
9. Teman – teman baik saya yang selalu ada untuk memberikan dukungan, bantuan, semangat dan doa sehingga tugas akhir ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dari penulisan tugas akhir ini. Maka dari itu segala kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan penulis guna memperbaiki tugas akhir skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pihak yang membutuhkan. Terimakasih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN TEORI.....	6
A. Tinjauan Teori.....	6
1. Bauran pemasaran.....	6
2. Niat Beli Ulang.....	7
3. Kepuasan pelanggan.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	8
C. Hipotesis Penelitian.....	14
D. Kerangka Berpikir.....	15
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis Penelitian.....	17

B. Populasi dan Sampel	17
1. Populasi	17
2. Sampel	17
3. Teknik Sampling	18
C. Analisis Data	18
1. Analisa <i>outer model</i>	19
2. Uji Multikolinearitas	19
3. Analisa inner model.....	20
4. Uji Hipotesis.....	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
A. Gambaran Umum Penelitian	24
B. Deskripsi Data Responden	24
C. Analisis Data	28
D. Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP.....	42
A. Kesimpulan	42
B. Keterbatasan Penelitian.....	42
C. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 4. 1 Skema Outer Model	29
Gambar 4. 2 Skema Inner Model	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden.....	25
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin	26
Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan	26
Tabel 4. 4 Karakteristik pendapatan perbulan.....	27
Tabel 4. 5 Hasil Outer Loading.....	30
Tabel 4. 6 Hasil Average variance Extracted	31
Tabel 4. 7 Hasil Composite Reliability	32
Tabel 4. 8 Hasil Cronbach's Alpha	32
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	33
Tabel 4. 10 Hasil R Square	34
Tabel 4. 11 Hasil F-Square.....	34
Tabel 4. 12 Hasil Q-Square.....	35
Tabel 4. 13 Hasil Path Coefisien (Direct Effect)	37
Tabel 4. 14 Hasil Path Pengaruh Tidak Langsung	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	48
Lampiran 2. Karakteristik Responden.....	54
Lampiran 3. Hasil Olah Data	56
Lampiran 4. PLS ALGORITHM	58
Lampiran 5. <i>Bootstrapping</i>	62