

### Abstrak

Bauran pemasaran jasa merupakan elemen organisasi atau perusahaan yang dapat dikontrol oleh perusahaan untuk melakukan komunikasi dengan konsumen serta memuaskan konsumen. Awal mula bauran pemasaran jasa ini terdiri dari (4P) yaitu product, place, promotion, dan price. Kemudian berkembang karena faktor kelemahan sehingga para ahli menambahkan 3 unsur bauran pemasaran yaitu people, process dan physical evidence. Dengan melakukan bauran pemasaran yang baik juga dapat mencapai tujuan sebuah organisasi atau perusahaan. Penelitian ini berfokus pada bauran pemasaran yang telah dilakukan oleh perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya (*UC Library*), yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial variabel bauran pemasaran product, place, promotion, price, people, process dan physical evidence terhadap kepuasan pengguna UC Library. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda, uji F, uji T, serta dua uji asumsi klasik yaitu multikoleniaritas dan heterokedastisitas. Hasil penelitian ini adalah variabel bebas bauran pemasaran yang terdiri dari product, place, promotion, price, people, process dan physical evidence secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pengguna, dengan membandingkan  $f$  hitung (867.057) >  $f$  tabel (2.111). Berdasarkan uji  $t$  diketahui bahwa pada variabel physical evidence secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna, dengan membandingkan  $t$  hitung (55.122) >  $t$  tabel (1.986). Untuk variabel product, place, promotion, price, people dan process secara parsial tidak ada pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

Kata kunci : kepuasan pengguna, bauran pemasaran dan perpustakaan

### **Abstract**

*Marketing mix service is an element of organization or a company which its can be controlled to have a good communication with the customers and to give the satisfaction. The beginning of this marketing mix service consist of (4P) which is product, place, promotion and price. Then it developed because of the weakness factor, so the experts added 3 elements of marketing mix which is people, process and physical evidence. A good marketing mix can achieve the purposes of an organization or a company. This research was focused on the marketing mix have been done by the library of University of Ciputra Surabaya (UC Library), which aims to know the influence of stimultan variable or partial marketing mix product, place, promotion, price, people, process and physical evidence to the UC Library's customers satisfaction. Technique analysis in this research was double regrestion, F test, T test and two classic assumption tests that is multikoleniaritas and heteroskedastisitas. The result of this research was the independent variable of marketing mix that consist of product, place, prmotion, price, people, process and physical evidence to have the significant influence to the dependent variable which is the customers' satisfaction simultaneously, by comparing f calculate (867.057) > f table (2.111). Based on t test the writer can conclude that physical evidence variable partially to have the significant influence which is the customers' satisfaction simultaneously, by comparing t calculate (55.122) > t table (1.986). There is no influence for the variable product, place, promotion, price, people and process to the customers' satisfaction variable.*

*Keywords : customers' satisfaction, marketing mix and library.*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah. Segala puji penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran (7P) Terhadap Kepuasan Pengguna Universitas Ciputra *Library* Surabaya”.

Latar belakang karya tulis ini bermula dari fenomena yang ingin penulis ketahui tentang pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian penulis mencoba menggali dan meneliti untuk mengetahui tentang bauran pemasaran kemudian apakah terdapat hubungan dan seberapa besar hubungan terhadap kepuasan pengguna.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi strata satu (S-1) Ilmu Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Penulisan skripsi ini tidak akan memberikan hasil yang terbaik apabila tidak ada bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Bapak Koko Srimulyo, selaku dosen pembimbing yang selalu sabar membimbing penulis dengan segala ilmu yang dimiliki dan tidak bosan untuk penulis temui terus-terusan untuk melakukan konsultasi sehingga penulis dapat memahami dan mengerti bentuk dari suatu penelitian. Kemudian penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 2) Ibu Endang Gunarti, selaku ketua program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan yang selalu memberikan informasi serta pengarahan tentang perkembangan skripsi.
- 3) Ibu Dessy Harisanty, selaku dosen wali yang selalu menuntun dan membimbing penulis dalam kegiatan akademik yang ditempuh selama menjalani masa pendidikan.
- 4) Ibu Rahma Sugihartati, Ibu Tri Susantari, Ibu Fitri Mutia, Bapak Helmy Prasetyo, Ibu Nove Eka Variant Anna, Ibu Endang Fitria Mannan, Bapak Imam Yuadi, Bapak Yunus, Ibu Hariadi, Ibu Sabarohwati, Ibu Dyah Puspitasari serta staf pengajar IIP lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah mentransfer ilmunya selama masa perkuliahan. Mbak Endah dan Mbak Reny, yang selalu siap membantu mahasiswa IIP dalam kepentingan penulisan surat izin penelitian
- 5) Bapak dan Ibu akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga yang membantu mahasiswa IIP dalam kepentingan penulisan surat izin penelitian.
- 6) Ibu Suzanna Katharina Mamahit yang telah mengizinkan melakukan penelitian di *UC Library*.

Terima kasih penulis ucapkan kepada pihak-pihak atas segala bantuannya selama ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Mohon maaf atas segala kekhilafan yang pernah penulis lakukan baik perkataan maupun perbuatan. Penulis

menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan penulis. Harapan terbesar penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dipergunakan sebaik-baiknya.

Surabaya, 19 Juni 2015

Penulis

**Diajeng Variant Cahyaningrum**



***Special Thanks To:***

Allah SWT atas segala karunia dan ridho-Nya, serta Nabi Muhammad SAW atas hidayah yang diberikan kepada penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.

- Bapak Bambang S dan Ibu Nunung N yang tak henti-hentinya memanjatkan do'a kepada Allah SWT dan memberikan semangat, dukungan moril, materil (yang tak sedikit dana yang dikeluarkan untuk penelitian skripsi ini maupun biaya kuliah selama ini), dan kasih sayang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Saudaraku Nove, Noora dan Ilma yang selalu memberikanku motivasi, support, dan nasehat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Para ponakanku Afiyna, Zam-zam, Keke, Adam dan Tetia selalu menghibur dengan kelucuan mereka.
- Teman-teman satu bimbingan Shirley, Lintang, Rizka, Bagas dan Deby yang selalu meberikan support satu sama lain, membantu dalam memecahkan masalah, salalu menunggu dengan sabar saat bimbingan bersama.
- Teman-teman seperjuangan yang sudah menjadi bagian keluarga Ayik, Tacik, Astutik dan Lindut susah senang kita jalani kuliah ini selama delapan semester. Kita saling mengingatkan dan memberi support meskipun kita tidak dapat lulus bersama, semoga yang belum lulus secepatnya menyusul, semoga kita semua sukses didunia dan akhirat.
- Teman satu angkatan dan satu perjuangan menyusun skripsi Sylvia, Robby, Jeane, Ajeng, Nova dan Risa yang saling support dan selalu memberikan informasi mengenai skripsi dan perkuliahan.
- Teman yang sejak SMP Shinta yang juga sama-sama berjuang dalam mengerjakan skripsi, yang selalu menjadi tempat curhat dan saling support.
- Teman SMA Deby (sipitt) yang selalu dengar keluhanku dalam mengerjakan skripsi, makasi udah mau dengerin dan juga tempat sharing apa yang tidak kita tahu tentang skripsi kita. Neny yang berperan penting membantu dalam penyusunan abstrak. Gita, Iffa, Ovi yaang ada ketika aku bosan mengerjakan skripsi memberi hiburan tersendiri.

- Taris dan temannya (mas yuz gooners) makasi uda membantu dalam menyelesaikan bab 3, terutama mengajarkan SPSS sampai aku mengerti.
- Teman KKN-BBM Gunung Eleh 50 (Faisal, Farisa, Agritta, Alan, Rose, April, Yusuf). Yusuf (pakde) yang selalu dengerin curhatan gak penting tentang skripsi dan lainnya.
- Bu Kathy, Mbak Wati, Pak Abi, Bu Essy, Pak Kris, Pak Panji yang mengijinkan penelitian dan membantu dalam mencari responden dilapangan.

Serta saudara, sahabat, teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih buat semuanya.

