

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN
NEW PANJANG JIWO RESORT**

MILZAM SATYA HAWARI



**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
Bogor Indonesia

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Perpustakaan IPB University



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen New Panjang Jiwo Resort adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Milzam Satya Hawari
K1501211030

*Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerjasama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian Kerjasama terkait



RINGKASAN

LZAM SATYA HAWARI. Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen New Panjang Jiwo Resort. Dibimbing oleh DIAH KRISNATUTI dan NAL ASIKIN.

Bogor memiliki beragam destinasi wisata menarik untuk wisatawan domestik dan asing. New Panjang Jiwo Resort merupakan salah satu *resort* yang terletak di Kabupaten Bogor. Berbagai kegiatan pemasaran telah dilakukan oleh New Panjang Jiwo Resort, namun terdapat banyak ulasan negatif terhadap pelayanan dan fasilitas *resort* serta jumlah pengunjung yang datang masih belum maksimal dan menunjukkan tren yang fluktuatif. Persaingan bisnis di bidang jasa *resort* menuntut New Panjang Jiwo Resort untuk dapat mempertahankan konsumen demi keberlangsungan *resort*. Strategi pemasaran yang tepat serta kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan meningkatkan loyalitas konsumen.

Tujuan dari penelitian ini (1) mengidentifikasi karakteristik konsumen di New Panjang Jiwo Resort (2) menganalisis pengaruh bauran pemasaran dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen New Panjang Jiwo Resort (3) merumuskan implikasi manajerial bagi New Panjang Jiwo Resort dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Sumber data merupakan data primer yang diperoleh dari kuesioner dengan jumlah indikator sebanyak 31 dan menggunakan skala likert 1-5. Sampel yang digunakan berjumlah 155 responden yang ditentukan berdasarkan perkalian jumlah indikator dikalikan lima sebagai jumlah minimum dengan kriteria (1) sudah menginap lebih dari satu kali ke New Panjang Jiwo Resort dan (2) sudah berumur diatas 18 tahun. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan analisis *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 26-35 tahun, didominasi oleh perempuan sebanyak 60,6%, berdomisili di Jabodetabek, dan bekerja sebagai karyawan swasta dengan kategori pendapatan *lower middle income*. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel bauran pemasaran, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen di New Panjang Jiwo Resort termasuk dalam kategori tinggi. Variabel bauran pemasaran memiliki nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa bauran pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen serta kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Semakin baik bauran pemasaran dan kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan semakin tinggi dan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas konsumen.

Implikasi manajerial penelitian ini yaitu memasang petunjuk jalan di setiap simpangan jalan sepanjang ruas jalan utama menuju *resort*, melakukan pelayanan awatan secara rutin terhadap *ac* kamar serta melakukan pengecekan ulang sebelum tamu *check in* di kamar *resort*, melakukan kontrol, monitor, serta evaluasi

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

terpadu terhadap karyawan berdasarkan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar lebih terkoordinasi ketika mendapat keluhan dari konsumen, dan meningkatkan pelayanan yang diberikan dari karyawan yang berada di *resort* dengan cara mengadakan pelatihan yang akan berdampak pada meningkatnya kualitas kerja yang akan dihasilkan oleh karyawan sehingga cara karyawan dalam memberikan pelayanan semakin terspesifikasi dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kata kunci: Bauran Pemasaran, *Google*, *Resort*, *Structural Equation Modeling*

@Hak cipta milik IPB University

IPB University





@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

SUMMARY

MILZAM SATYA HAWARI. The Effect of Marketing Mix and Service Quality on Customer Satisfaction in Increasing Customer Loyalty at New Panjang Jiwo Resort. Supervised by DIAH KRISNATUTI and ZENAL ASIKIN.

Bogor has a variety of attractive tourist destinations for domestic and foreign tourists. New Panjang Jiwo Resort is one of the resorts located in Bogor Regency. Various marketing activities have been carried out by New Panjang Jiwo Resort, but there are many negative reviews of resort services and facilities as well as the number of visitors who come is still not consistent and shows a fluctuating trend. Business competition in resort accommodation services requires New Panjang Jiwo Resort to be able to retain consumers for the sustainability of the resort. The right marketing strategy and good service quality can affect customer satisfaction and increase customer loyalty.

The aims of this research are (1) to identify the customer characteristics of New Panjang Jiwo Resort (2) to analyze the effect of the marketing mix and service quality on the satisfaction and loyalty of customer at New Panjang Jiwo Resort (3) formulating managerial implications for New Panjang Jiwo Resort in increasing customer satisfaction and loyalty. Sampling in this research were conducted by non-probability sampling method with purposive sampling technique. Data source is primary data obtained from questionnaire with the number of indicators as much as 31 and using the likert scale 1-5. The sample used is 155 respondents which is determined based on the multiplication of the number of indicators multiplied by five as the minimum number with criteria (1) have stayed more than once at New Panjang Jiwo Resort and (2) are over 18 years old. The data analysis methods used are descriptive analysis methods and Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) analysis.

The result showed that the majority aged 26-35 years, were dominated by 60,6% of women, domiciled in Jabodetabek, and works as a private employee with a lower middle income income category. The results of descriptive analysis showed that the overall variables of the marketing mix, service quality, customer satisfaction, and consumer loyalty at New Panjang Jiwo Resort are included in the high category. The marketing mix variable has the highest average value compared to other variables. The result of SEM-PLS analysis showed that marketing mix dan service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction had a positive and significant effect on customer loyalty. The better the marketing mix and the quality of service provided, the higher the satisfaction felt by consumers will be and affect the increase in consumer loyalty.

The managerial implications of this research are to build road directions at every crossroads along the main road to the resort, carry out regular maintenance of the room air conditioning and double check before guest check in at the resort room, carry out control, monitor, and integrated evaluation of employees based on the Standart Operational Procedure (SOP) that has been set by the company to be more coordinated when receiving complaints from customers, and improve the services provided from employees who are at the resort by conducting training that will have an impact on improving the quality of work that will be produced by

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

employees so that the way employees in providing services is increasingly specified
h the wishes and needs of customers.

Keywords: *Google, Marketing Mix, Resort, Structural Equation Modeling*

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2024 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan Pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN
NEW PANJANG JIWO RESORT**

MILZAM SATYA HAWARI

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**MAGISTER MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.


Anggota Luar Komisi pada Ujian Tesis:

1. Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, M.F.S.A.
2. Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.

Judul Tesis : Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen New Panjang Jiwo Resort
Nama : Milzam Satya Hawari
NIM : K1501211030

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Diah Krisnatuti, M.S.

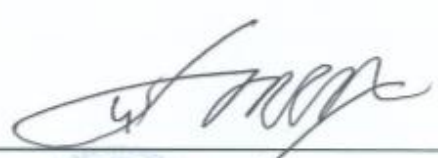


Pembimbing 2:
Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si.



Diketahui oleh

**Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemen dan Bisnis**
Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP. 196009161986011001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP 196812291992031016





Tanggal Ujian Tesis: 15 Agustus 2024

Tanggal Lulus:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanaahu wa 'ala* atas limpahan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Meningkatkan Loyalitas Konsumen New Panjang Jiwo Resort" na memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Magister Manajemen dan Bisnis, Sekolah Bisnis, Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyadari masih ada keterbatasan sehingga dalam tulisan ini masih dapat banyak kekurangan. Meskipun demikian, tesis ini telah dipersiapkan sebagai perluasan teori dibidang keilmuan. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

Dr. Ir. Diah Krisnatuti, M.S. selaku Ketua Komisi Pembimbing dan Dr. Zenal Asikin, S.E., M.Si. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan dan saran dalam penyusunan tesis ini.

Nanang Ibnur Rosyid dan Andrini Setya Herawati selaku orang tua penulis yang telah memberikan kasih sayang, dorongan dan motivasi, baik secara moril maupun materil. Terimakasih atas usaha dan doa, serta dukungan yang tak kunjung berhenti kepada penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.

Irsan Nuryanto, Muhammad Elfaza Faishal, Tasya Laudita Rumampuk, Baharuddin Syah Muwaffaq, Ryan Ridhal Adhim, Muhammad Rais Gibraltar, Dramaga Cantik Blok O No. 33, dan seluruh staff New Panjang Jiwo Resort yang telah membantu penulis selama kegiatan penelitian.

Teman-teman di Magister Manajemen dan Bisnis yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat untuk penulis sendiri dan pembaca.

Bogor, Agustus 2024

Milzama Satya Hawari

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Perbedaan <i>Resort</i> dan Hotel	6
2.2 Bauran Pemasaran	6
2.3 Kepuasan Konsumen	7
2.4 Kualitas Pelayanan	8
2.5 Loyalitas Konsumen	9
2.6 Hubungan antara Bauran Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan Loyalitas Konsumen	10
2.7 Penelitian Terdahulu	10
2.8 Kerangka Pemikiran	12
2.9 Hipotesis Penelitian	14
III METODE PENELITIAN	15
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	15
3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	15
3.3 Metode Pengumpulan Data	15
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	15
3.5 Variabel Penelitian	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	20
4.2 Karakteristik Responden	21
4.3 Hasil Analisis Deskriptif	22
4.4 Hasil Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM-PLS)	28
4.5 Implikasi Manajerial	37
4.6 Keterbatasan Penelitian	38
V SIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	47
RIWAYAT HIDUP	53

Hak cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR TABEL

Jumlah kunjungan wisatawan domestik dan asing di Bogor, 2017-2023	1
Skala analisis deskriptif	16
Kriteria kebaikan model	17
Definisi variabel penelitian	18
Variabel operasional	18
Karakteristik responden penelitian	21
Analisis deskriptif variabel bauran pemasaran	23
Analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan	24
Analisis deskriptif variabel kepuasan konsumen	26
Analisis deskriptif variabel loyalitas konsumen	27
<i>Loading factor</i>	31
<i>Average variance extracted</i>	32
<i>Cross loadings</i>	32
<i>Composite reliability</i>	33
<i>R-square</i>	34
<i>Output path coefficients</i>	35

DAFTAR GAMBAR

Jumlah pengunjung New Panjang Jiwo Resort 2018-2022	3
Teori <i>The Expectancy Disconfirmation Model</i> (Mowen dan Minor 1998)	8
Struktur pemikiran penelitian	13
Model penelitian	14
Model operasional penelitian	17
Pemandangan New Panjang Jiwo Resort	20
Kolam renang (a), saung (b), dan danau pemancingan (c)	20
<i>Outer model</i> sebelum direduksi (<i>dropping</i>)	29
<i>Outer model</i> setelah direduksi (<i>dropping</i>)	29

DAFTAR LAMPIRAN

Keypoint penelitian	48
---------------------	----