

PENGARUH BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA EDO RENT CAR SEMARANG

MUCHAMAD ALI MACHSUM

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001960@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini disebabkan oleh perubahan pola pikir konsumen yang dinamis. Dengan dasar inilah maka dapat dikatakan bahwa kegiatan pemasaran sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi atau perusahaan sebagai ujung tombak bagi kehidupannya, baik bagi organisasi yang berorientasi laba maupun nirlaba. Adanya kegiatan pemasaran diharapkan dapat mendukung tercapainya kemajuan dan tujuan perusahaan itu sendiri. Dengan demikian, pentingnya arti pemasaran bukan berarti mengabaikan fungsi-fungsi perusahaan lainnya, sebab tanpa adanya fungsi-fungsi lainnya ini, maka kegiatan tidak mungkin akan berjalan. Dalam penelitian ini responden adalah seluruh pelanggan Edo Rent Car Semarang yang tidak diketahui jumlahnya. Sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik sampling berdasarkan kriteria. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara produk terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara orang terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara proses terhadap kepuasan pelanggan Edo Rent Car Semarang.

Kata Kunci : PRODUK, HARGA, PROMOSI, LOKASI, ORANG, BUKTI FISIK, PROSES DAN KEPUASAN PELANGGAN

THE EFFECT OF MARKETING MIX ON CUSTOMER SATISFACTION AT EDO RENT CAR SEMARANG

MUCHAMAD ALI MACHSUM

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001960@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The development of today's business caused by the change of the dynamic consumer mindset. With this basis, it can be said that marketing activities are needed by any organization or company as the spearhead of his life, both for-profit organizations and non-profit. The existence of marketing activities are expected to support the achievement of progress and goals of the company itself. Then, the importance of marketing does not mean ignoring other corporate functions, because in the absence of other functions, then the activities It is impossible to be run. In this study, respondents were all customers Edo Rent Car Semarang unknown number. samples taken in the study was obtained for 96.04 then rounded up to 100 people. The sampling technique used in this research is purposive sampling. Purposive sampling is a sampling technique based on the criteria. Analyzer used in this research is multiple linear regression.

The results showed that the positive and significant influences of the product on customer satisfaction Edo Rent Car Semarang. There is a positive and significant influence of price on customer satisfaction Edo Rent Car Semarang. There is a positive and significant influence between promotion on customer satisfaction Edo Rent Car Semarang. There is positive and significant relationship between the location on customer satisfaction Edo Rent Car Semarang. There is a positive and significant impact on customer satisfaction among the people of Edo Rent Car Semarang. There is a positive and significant effect of physical evidence on customer satisfaction Edo Rent Car Semarang. There is a positive and significant impact on customer satisfaction among the process Edo Rent Car Semarang.

**Keyword : PRODUCT, PRICE, PROMOTION, LOCATION, PEOPLE, PHYSICAL EVIDENCE
AND PROCESS AND CUSTOMER SATISFACTION**