

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PERILAKU  
KONSUMEN PASCA PEMBELIAN KARTU  
PRA BAYAR KARTU AS**

(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember  
Angkatan 2003-2006 Reguler)

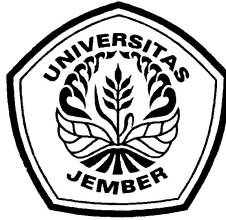
**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

**Inike Raini Kristiyaningrum**  
**NIM. 030210301236**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**



**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PERILAKU  
KONSUMEN PASCA PEMBELIAN KARTU  
PRA BAYAR KARTU AS**

(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember  
Angkatan 2003-2006 Reguler)

**SKRIPSI**

Oleh

**Inike Raini Kristiyaningrum  
NIM. 030210301236**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**

## **MOTTO**

Aku meletakkan hati dan jiwaku pada hasil karyaku.

Dan aku telah kehilangan akal pikiranku  
karena proses itu.

(Vincent Van Gogh (1853-1890))

Persaingan dalam memperebutkan pelanggan tidak dilakukan di pasar  
tapi di benak si pelanggan tersebut.

(Al Ries dan Jack Trout)

Keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen  
melainkan oleh pelanggan.

(Peter Drucker)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayah dan mamaku tercinta, atas kasih sayang dan pengorbanan yang tiada batas serta dorongan, nasehat dan doa yang selalu diberikan.
2. Adikku satu-satunya yang kusayang.
3. Dian Nurwakhid yang memberikan warna dalam hidupku dan kasih sayang yang sangat berarti bagiku, terima kasih atas kebersamaan, pengorbanan dan kesabaran dalam membantuku dan menemaniku.
4. Sahabat-sahabatku Suci Handayani, Roro Feria Soraya dan Yosi Indah Kurnia yang selama ini menemaniku, membantuku dan memberikan keceriaan. Jadikan keceriaan kita sebuah kisah klasik yang tak terlupakan dan semoga jalinan ini tetap terjaga.
5. Teman-teman kostku M11B terima kasih atas kebersamaan, semangat dan keceriaannya selama hidup satu atap.
6. Ir. Sri Subekti, M.Si sekeluarga atas segala bantuan dan kepercayaan yang telah diberikan.
7. Teman-teman angkatan 2003 yang aku banggakan, terima kasih atas kebersamaan selama di bangku kuliah.
8. Almamater tercinta.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inike Raini Kristiyaningrum

NIM : 030210301236

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian Kartu Pra Bayar Kartu AS (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2003-2006 Reguler)*”, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 05 Februari 2008

Yang Menyatakan,

Inike Raini Kristiyaningrum  
NIM. 030210301236

**SKRIPSI**

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP PERILAKU  
KONSUMEN PASCA PEMBELIAN KARTU  
PRA BAYAR KARTU AS  
(Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember  
Angkatan 2003-2006 Reguler)**

Oleh :

Inike Raini Kristiyaningrum  
NIM 030210301236

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Drs. Joko Widodo, M.M

Dosen Pembimbing II : Drs.Pramono AS, Dip.Mgt.St, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian Kartu Pra Bayar Kartu AS (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2003-2006 Reguler)* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 05 Februari 2008

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

### Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Bambang Suyadi, M.Si  
NIP. 131415536

Drs.Pramono S,Dip.Mgt.St,M.Si  
NIP. 131658014

Anggota

1. Drs. Umar H M Saleh, M.Si (.....)

2. Drs. Joko Widodo, M.M (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Drs. H. Imam Muchtar, SH, M.Hum  
NIP 130810936





## RINGKASAN

**Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian Kartu Pra Bayar Kartu AS (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2003-2006 Reguler):** Inike Raini Kristiyaningrum, 030210301236: 2008: 65 halaman; Ilmu Pengetahuan Sosial: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Bauran pemasaran yang baik terbukti mempunyai pengaruh terhadap perilaku konsumen pasca pembelian. Semakin baik bauran pemasaran disajikan, maka pelanggan akan semakin puas dengan bauran pemasaran yang telah disajikan sehingga konsumen akan menjadi pelanggan tetap (loyal) serta memberikan argumen yang positif kepada orang lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari bauran pemasaran terhadap perilaku konsumen pasca pembelian kartu pra bayar Kartu AS. Selain itu juga ingin mengetahui diantara variabel bauran pemasaran yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap perilaku konsumen pasca pembelian kartu pra bayar Kartu AS.

Bauran pemasaran adalah sarana atau alat yang dipakai oleh perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk itu perusahaan perlu memperhatikan tiap unsur yang terdapat dalam bauran pemasaran. Bauran pemasaran yang diberikan meliputi, (1) produk, (2) harga, (3) tempat, (4) promosi, (5) orang, (6) bukti fisik dan (7) proses. Rangsangan pemasaran yang terdiri dari bauran pemasaran tersebut akan mempengaruhi tanggapan konsumen, dimana alternatif yang diberikan akan menjadi pertimbangan konsumen untuk menentukan proses selanjutnya.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember. Metode penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area* yaitu tempat penelitian ditentukan secara sengaja dengan

pertimbangan-pertimbangan tertentu. Responden yang diambil adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, sedang metode pengambilan responden menggunakan teknik populatif sebanyak 84 orang. Metode pengumpulan data melalui metode angket, metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi dengan uji F dan uji t.

Hasil penelitian membuktikan bahwa bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap perilaku konsumen pasca pembelian kartu pra bayar Kartu AS. Hal ini dibuktikan dari hasil perhitungan uji F, dimana F hitung  $> F$  tabel yaitu  $16,035 > 2,33$  dengan taraf signifikansi 0.000. Koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,760 yang berarti bahwa besarnya proporsi sumbangan bauran pemasaran terhadap perilaku konsumen pasca pembelian kartu pra bayar Kartu AS adalah sebesar 76 %, sisanya sebesar 24 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor sosial (motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan sikap), faktor psikis (keluarga, status sosial dan kelompok acuan). Hasil analisis secara parsial dengan menggunakan uji t membuktikan bahwa variabel harga memiliki pengaruh dominan yaitu sebesar 15,7%.

Kata kunci : Bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik dan proses), perilaku konsumen pasca pembelian

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian Kartu Pra Bayar Kartu AS (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember Angkatan 2003-2006 Reguler)*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Drs. Joko Widodo, M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Drs. Pramono AS, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. Bambang Suyadi, M.Si selaku pembahas dan Drs. Umar H M Saleh, M.Si selaku penguji, terima kasih atas saran dan kritiknya.
3. Dra. Retna Ngesti S, M.P, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama menjadi mahasiswa.
4. Teman-teman Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Jember angkatan 2003-2006 yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluargaku yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini.
6. Semua pihak tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Februari 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DENAH LOKASI FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS JEMBER.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	8
2.2.1 Teori Tentang Bauran Pemasaran .....	8
2.2.2 Teori Tentang Perilaku Konsumen pasca pembelian .....	15

2.3. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Konsumen Pasca Pembelian .....	18
2.4. Hipotesis .....	19
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi Penelitian .....	20
3.2. Metode Penentuan Responden .....	20
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	20
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	21
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	24
3.7. Teknik Pengolahan Data .....	25
3.8. Metode Analisis Data .....	26
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	
4.1.1 Sejarah Berdirinya FKIP Universitas Jember .....	31
4.1.2 Lokasi FKIP Universitas Jember .....	32
4.2. Gambaran Umum Kartu Pra Bayar KartuAS .....	33
4.3. Gambaran Umum Responden .....	35
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	
4.4.1 Uji Validitas .....	36
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	37
4.5. Analisis Data .....	
4.5.1 Analisis Deskriptif.....	39
4.5.2 Analisis Inferensial .....	53
4.6. Pengujian Hipotesis .....	
4.6.1 Pengujian Hipotesis secara Simultan .....	57
4.6.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial .....	57
4.7 Diskusi Hasil Penelitian .....	61

4.8 Kekuatan dan Kelemahan .....	
4.8.1 Kekuatan .....	64
4.8.2 Kelemahan .....	64
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	65
5.2. Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Klasifikasi Reponden Menurut Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Klasifikasi Respoden Menurut Lama Penggunaan KartuAS .....	35
Tabel 4.3 Validitas Butir Pertanyaan .....	36
Tabel 4.4 Hubungan jumlah butir soal pertanyaan dengan reliabilitas Instrument .....	37
Tabel 4.5 Reliabilitas Instrumen Pertanyaan .....	37
Tabel 4.6 Deskripsi Tentang Merek KartuAS Dengan Kartu Selular Lain .....	38
Tabel 4.7 Deskripsi Tentang Kualitas KartuAS Dalam Hal Daya Jangkauan dan Kemampuan Menerima dan Mengirim Di Tiap-tiap Wilayah ...	39
Tabel 4.8 Deskripsi Tentang Perbandingan Antara Tarif Pulsa KartuAS Dengan Kartu Selular Yang Lain .....	40
Tabel 4.9 Deskripsi Tentang Perbandingan Penetapan Variasi Nominal Voucher Dengan Kartu Selular Yang Lain .....	41
Tabel 4.10 Deskripsi Tentang Lokasi Tempat Pembelian KartuAS Dengan Tempat Tinggal Konsumen .....	42
Tabel 4.11 Deskripsi Tentang Sebaran dan Ketersediaan KartuAS .....	42
Tabel 4.12 Deskripsi Tentang Kejelasan Promosi KartuAS .....	43
Tabel 4.13 Deskripsi Tentang Kemenarikan Iklan KartuAS Di Media Cetak Maupun Media Elektronik .....	44
Tabel 4.14 Deskripsi tentang penampilan karyawan KartuAS dalam berpakaian .....	45
Tabel 4.15 Deskripsi Tentang Kualitas Pelayanan Karyawan KartuAS .....	46
Tabel 4.16 Deskripsi Tentang Penampilan Pembungkus KartuAS Yang Tersegel .....	47
Tabel 4.17 Deskripsi Tentang Penampilan Gerai Atau Outlet KartuAS .....	47
Tabel 4.18 Deskripsi Tentang Kemudahan Dalam Pengisian Pulsa KartuAS ..	48
Tabel 4.19 Deskripsi Tentang Kecepatan Operator Selular KartuAS	

Menyelesaikan Masalah Konsumen.....	49
Tabel 4.20 Deskripsi Tentang Loyalitas Konsumen KartuAS .....	50
Tabel 4.21 Deskripsi Tentang Penginformasian Kosumen KartuAS Pada Orang Lain .....	51
Tabel 4.22 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	52
Tabel 4.23 Rekapitulasi untuk Analisis Varian Regresi .....	55
Tabel 4.24 Tabel Tingkat Hubungan .....	55
Tabel 4.25 Rekapitulasi SPSS untuk Uji F .....	56
Tabel 4.26 Rekapitulasi SPSS untuk Uji t .....	57



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Variabel Penelitian.....	18
--	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Matrik Penelitian .....	69
Lampiran B. Tuntunan Penelitian .....	70
Lampiran C. Angket Penelitian .....	72
Lampiran D. Lembar wawancara.....	77
Lampiran E. Rekapitulasi Identitas Responden.....	78
Lampiran F. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian .....	80
Lampiran G. Tabel Kritis distribusi F.....	84
Lampiran H. Tabel Kritis distribusi t dan r .....	85
Lampiran I. Analisis Data Validitas dan Reliabilitas .....	86
Lampiran J. Perhitungan Statistik Melalui SPSS 11.0 for Windows.....	94