



**Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet
Coinnet Kecamatan Sumbersari**

*Analysis Of Service Marketing Mix Of Intrest Purchase Online Game
In Re Service District Warnet Coinnet Kecamatan Sumbersari*

SKRIPSI

Oleh

SATIA SURYA DARMA

NIM 070810291063

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2014



**Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet
Coinnet Kecamatan Sumbersari**

*Analysis Of Service Marketing Mix Of Intrest Purchase Online Game
In Re Service District Warnet Coinnet Kecamatan Sumbersari*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Satia Surya Darma

NIM 070810291063

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2014

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet
Coinnet Kecamatan Sumber Sari

Nama Mahasiswa : Satia Surya Darma

NIM : 070810291063

Jurusan : S-1 Manajemen/RegulerSore

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : 23 Agustus 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Adi Prasodjo, MP
NIP 19550516 198703 1 001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si
NIP 196107101989021 002

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si
NIP19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet Coinnet Kecamatan Summersari

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Satia Surya Darma

NIM : 070810291063

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

14 Februari 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Handriyono, M.Si (.....)
NIP. 196620802 199002 1001
2. Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si (.....)
NIP. 19610710 198902 1 002
3. Anggota : Drs. Adi Prasodjo, MP. (.....)
NIP 19550516 198703 1 001.

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

FOTO

4 x 6
cm

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199002 1001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER– FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Satia Surya Darma
NIM : 070810291063
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet Coinnet Kecamatan Sumpersari**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 14 Februari 2013

Yang menyatakan,

Satia Surya Darma
NIM 070810291063

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada ;

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Saudaraku, terimakasih dukungannya.
3. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2007 F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar

(Al- Baqarah : 153)

Dan berbakti kepada ibuku, dan dia tidak akan menjadikan
aku seorang yang sombong lagi celaka

(Maryam: 32)

Pelajarilah ilmu Maka mempelajarilah karena allah, itu taqwa

Menuntutlah, itu ibadah

Mengulang-ulangnya, itu tasbih

Membahasnya, itu jihat

Mengajarkan orang yang tidak tau, itu sedekah

Memberikan kepada ahlinya, itu mendekatkan diri pada allah

(Abusy Syaikh, Ibnu Hibban dan Ibnu Abnil Barr, Ihya'al-Ghozali)

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet Coinnet Kecamatan Sumbersari; Satia surya Darma; 070810291063; 2014; 99 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap minat pembelian ulang jasa game online di warnet coinnet kecamatan sumbersari. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menjadi pengambil keputusan dalam pembelian ulang jasa game online di warnet coinnet kecamatan sumbersari. Variabel yang di gunakan sebanyak 7 variabel, meliputi kualitas produk jasa, harga, tempat, promosi, karyawan, proses, dan bukti fisik. Alat analisi yang di gunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk memutuskan pembelian ulang jasa game online di warnet coinnet kecamatan sumbersari adalah faktor kualitas produk jasa yang meliputi Fisik dari segi interior, Fisik dari segi eksterior, Ketersediaan game yang di sediakan oleh warnet game online, Kecepatan akses internet, faktor harga meliputi Tingkat harga ,Kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa. faktor tempat meliputi Kemudahan jangkauan, Lokasi tempat. Faktor promosi meliputi Pemberian potongan harga, Adanya pamflet atau spanduk, faktor karyawan meliputi Keramahan, Keterampilan, Daya tanggap karyawan dalam bantuan layanan, faktor proses meliputi Keamanan, Kemudahan dalam memesan paket atau pembayaran biling, Keramahan karyawan, dan faktor bukti fisik meliputi Tersedia tempat parkir yang luas, Tempat duduk yang nyaman.

Kata kunci : Faktor, Keputusan Pembelian, harga, kualitas produk jasa, Keramahan dan kesopanan karyawan, Keamanan,

Abstract

The purpose of this study is to investigate and analyze the effect of marketing mix to re-purchase the interest of online gaming services in the cafe coinnet Sumbersari districts . The population in this study is that consumers purchasing decision-makers in the online gaming service again in the cafe coinnet Sumbersari districts . The variables used were 7 variables , including quality of service product , price , place , promotion , people, processes and physical evidence . Analysis tool that is in use is multiple regression . The results showed that the factors that influence consumers to decide again purchases online gaming services in the cafe coinnet Sumbersari districts is a factor of products quality services which includes physical in terms of interior , exterior physical terms , availability of games provided by the online gaming cafe , Speed internet access , factor price includes price level , the price of Conformity with the quality of products or services . factors include Ease reach places , location of the place . Factors include the granting of promotional discounts , presence of pamphlets or banners , employee factors include friendliness , skill , Responsiveness of employees in support services , process factors include security , ease in ordering the package or payment billing , employee friendliness , and factors include the physical evidence Parking Available spacious , comfortable seating .

Keywords: Factor, Purchase Decision, price, quality of product and services, hospitality and courtesy of employees, Security.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya, serta memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet CoinNet Kecamatan Sumpalsari”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S1 (Manajemen) Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sehingga semuanya dapat berjalan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Adi Prasodjo, MP selaku Dosen Pembimbing I yang dengan ikhlas meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik, dan pengarahan dengan penuh kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs . Ketut Indraningrat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik, motivasi, dan arahnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs . Muhammad Syaharudin.M.M selaku Dosen Wali serta Dosen Jurusan Manajemen yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
5. Pihak Warnet COinNet yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian
6. Kedua orang tuaku, Bapak Sulison dan Ibu Farida yang tidak pernah berhenti mendoakanku, mendidikku untuk menjadi lebih baik, atas doa yang tak pernah terbalas dan tergantikan.
7. Istriku yang memberikan motivasi dan perhatian.

8. Seluruh teman-temanku di kampus tercinta Universitas Jember Fakultas Ekonomi Manajemen 2007.

Semoga Allah SWT selalu memberikan hidayah dan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	5

2.1.1 Konsep Pemasaran Jasa.....	5
2.1.2 Bauran Pemasaran Jasa	10
2.1.3 Produk (<i>produk</i>)	13
2.1.4 Harga (<i>Price</i>).....	18
2.1.5 Tempat (<i>place</i>).....	20
2.1.6 Promosi (<i>Promosion</i>)	21
2.1.7 Orang (<i>people</i>)	26
2.1.8 Proses (<i>proces</i>).....	27
2.1.9 Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>).....	27
2.1.10 Perilaku Konsumen	28
2.1.11 Proses Keputusan Pembelian	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis.....	37

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Populasi dan Sampel	39
3.3.1 Metode Penentuan Sampel	39
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4 Identifikasi Variabel	40

3.5 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.6 Teknik Pengukuran Data.....	42
3.7 Uji Instrumen.....	43
3.7.1 Uji Validitas	43
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.8 Metode Analisis Data	44
3.9 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.10 Pengujian Koefisien Regresi	47
3.10.1 Uji F.....	48
3.10.2 Uji T	48
3.11 Kerangka Pemecahan Masalah.....	50

BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Warnet Coin	52
4.1.1 Sejarah Singkat Warnet Coin	52
4.1.2 Aspek Personalia	52
4.1.3 Jumlah Tenaga Kerja.....	53
4.1.4 Jam Kerja.....	53
4.1.5 Sistem Upah	53
4.1.6 Aspek Pemasaran	54
4.1.7 Saluran Pemasaran	54
4.1.8 Gambaran Umum Identitas Responden.....	55

4.2 Hasil Analisis Data.....	59
4.2.1 Uji Instrumen(Uji Validitas dan Reabilitas).....	57
4.2.2 Hasil Analisi Deskriptif.....	58
4.2.3 Hasil Analisis Regresi.....	61
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.5 Uji Hipotesis.....	66
4.3 Pembahasan.....	68

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA	78
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Barang dan Jasa	6
Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian Sebelumnya dan Sekarang.....	35
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Warnet Coin.....	53
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.3 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Komposisi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan jasa Warnet Coin	56
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	58
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi awaban Responden	59
Tabel 4.8 Hasil Ringkasan Analisa Regresi Linier Berganda.....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas65
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4.11 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	67
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	.67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bauran Pemasaran Jasa	12
Gambar 2.2 Model Perilaku Konsumen.....	31
Gambar 2.3 model Proses Pembelian Lima Tahap	32
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	36
Gambar 3.1 kurva normal pengujian satu arah.....	48
Gambar 3.2 kurva normal pengujian dua arah.....	49
Gambar 3.3 kerangka Pemecahan Masalah.....	50
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas.....	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	80
Lampiran 2 Data Responden.....	84
Lampiran 3 Uji Validitas.....	87
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	90
Lampiran 5 Frekuensi Jawaban Responden.....	91
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi.....	97
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 8 .Tabel Jumlah Pengunjung Warnet CoinNet Bulan Desember dan Januari.....	99



**Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap
Minat Pembelian Ulang Jasa Game Online di Warnet
Coinnet Kecamatan Sumpenar**

*Analysis Of Service Marketing Mix Of Interest Purchase Online Game
In Re Service District Warnet Coinnet Kecamatan Sumpenar*

SKRIPSI

Oleh

Satia Surya Darma

NIM 070810291063

Pembimbing

Dosen Pembimbing I : Drs. Adi Prasodjo, MP.

Dosen Pembimbing II : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.