

**SKRIPSI**

**ANALISIS STRATEGI BAURAN PEMASARAN MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN DI CARL'S JR CABANG MALL  
LOTTE SHOPPING AVENUE PADA PERIODE JANUARI  
HINGGA JUNI 2023**



**FORTUNA RAGIL KUMALA**

**1191001072**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS BAKRIE**

**JAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil miliki saya sendiri, dan semua sumber baik diikuti maupun rujukan telah saya nyatakan.

Nama : Fortuna Ragil Kumala

NIM : 1191001072

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fortuna Ragil Kumala', with a stylized flourish at the end.

Tanggal : 18 Agustus 2023




## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : **Fortuna Ragil Kumala**  
NIM : **1191001072**  
Program Studi : **Manajemen**  
Fakultas : **Ekonomi dan Ilmu Sosial**  
Judul Skripsi : **Analisis Strategi Bauran Pemasaran Melalui Kepuasan Pelanggan Di Carl's Jr Cabang Mall Lotte Shopping Avenue Pada Periode Januari Hingga Juni 2023**

Telah berhasil menyelesaikan revisi tugas akhir dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Univeristas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd.,MM (  )  
Pembahas 1 : Ananda Fortunisa, SE., MSi (  )  
Pembahas 2 : Dominica A. Widyastuti, SE.MM (  )

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : Selasa, 15 Agustus 2023

## KATA PENGANTAR

Mengucapkan kata syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Strategi Bauran Pemasaran Melalui Kepuasan Pelanggan Di Carl’s Jr Cabang Mall Lotte Shopping Avenue Pada Periode Januari hingga Juni 2023”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd.,MM, selaku dosen pembimbing skripsi atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik
2. Ibu Ananda Fortunisa, SE., MSi, selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan agar skripsi ini dapat dipahami seluruh pembaca
3. Ibu Dominica A. Widyastuti, SE.MM, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukannya
4. Manajer dan supervisor Carl’s Jr yang telah meluangkan waktunya dan bersedia membantu penulis untuk melancarkan skripsi ini
5. Rekan-rekan Manajemen 2019 yang sudah meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan saran kepada peneliti
6. Kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungannya dari atas sana
7. Kucing-kucing peneliti, sebagai kucing yang selalu setia menemani peneliti saat ngerjain skripsi

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, oleh karena itu segala kritikan atau saran yang dapat membangun dan menyempurnakan penulisan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca

Jakarta, 18 Agustus 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fortuna Ragil Kumala', with a stylized flourish at the end.

Fortuna Ragil Kumala

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademi Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fortuna Ragil Kumala  
NIM : 1191001072  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya:

**“Analisis Strategi Bauran Pemasaran Melalui Kepuasan Pelanggan Di Carl’s Jr Cabang Mall Lotte Shopping Avenue Pada Periode Januari Hingga Juni 2023”**

Beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Atas Hak Bebas Royalti non eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right), Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*date base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya Selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Fortuna Ragil Kumala

## **ABSTRAK**

Pandemi Covid-19 membuat seluruh sektor mengalami penurunan pendapatan, salah satunya sektor bisnis makanan. Carl's Jr cabang Mall Lotte Shopping Avenue yang memiliki lokasi strategis pun turut merasakan dampak dari Covid-19. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi bauran pemasaran melalui kepuasan pelanggan di Carl's Jr cabang Mall Lotte Shopping Avenue Pada Periode Januari hingga Juni 2023. Melalui metode campuran kuantitatif dan kualitatif, dengan menyebarkan angket kepada masyarakat umum dengan ketentuan responden yang telah ditentukan dan mewawancarai manajer serta supervisor. Selain itu pengumpulan data dilakukan melalui jurnal terdahulu, situs terkait, serta portal media yang kredibel terkait dengan penelitian ini. Strategi bauran pemasaran Carl's Jr cabang Mall Lotte Shopping Avenue Pada Periode Januari hingga Juni 2023 adalah dengan memperlebar kerjasama dengan beberapa tenant dan memperbaiki proses penjualan dan cara melakukan promosi. Berdasarkan kepuasan pelanggan dari hasil angket ditemukan bahwa variabel proses memiliki nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Setelah mewawancarai pelanggan, peneliti menemukan bahwa variabel proses dan bukti fisik mendapatkan nilai keraguan.

***Kata kunci : Bauran Pemasaran, Pendapatan, Kepuasan Pelanggan***

## **ABSTRACT**

The Covid-19 pandemic has led to a decline in revenue across all sectors, including the food business sector. Carl's Jr branch at Lotte Shopping Avenue Mall, which is strategically located, has also felt the impact of Covid-19. The purpose of this research is to understand the marketing mix strategy through customer satisfaction at Carl's Jr branch at Lotte Shopping Avenue Mall from January to June 2023. Using a mixed quantitative and qualitative method, questionnaires were distributed to the general public with predetermined respondents and interviews were conducted with managers and supervisors. In addition, data collection was carried out through previous journals, relevant websites, and credible media portals related to this research. The marketing mix strategy for Carl's Jr branch at Lotte Shopping Avenue Mall from January to June 2023 involves expanding cooperation with several partners and improving the sales process and promotional methods. Based on customer satisfaction survey results, it was found that the process variable had a lower value compared to other variables. After interviewing customers, the researcher found that the process variable and physical evidence received doubtful scores.

***Keywords: Marketing Mix, Revenue, Customer Satisfaction.***



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II</b> .....	11
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Strategi Pemasaran .....	11
2.1.1 Definisi Strategi Pemasaran.....	11
2.1.2 Konsep Strategi Pemasaran .....	12
2.2 Bauran Pemasaran .....	14
2.3 Penjualan .....	19
2.3.1 Pengertian Manajemen Penjualan.....	19
2.3.2 Tujuan Penjualan .....	19
2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi penjualan.....	20
2.4 Kepuasan .....	21

2.4.1 Pengertian Kepuasan .....	21
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan .....	22
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5 Hubungan Variabel Penelitian Dengan Kepuasan .....	22
2.5.1 Hubungan <i>Place</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5.2 Hubungan <i>Promotion</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5.3 Hubungan <i>People</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5.4 Hubungan <i>Process</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.5 Hubungan <i>Physical Evidence</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4 Studi Relevan.....	25
2.5 Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB III</b> .....	29
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Objek Penelitian .....	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4 Pedoman Wawancara .....	31
3.4.1 Pertanyaan Informan Manajer dan Supervisor .....	31
3.5 Pedoman Angket .....	34
3.5.1 Pertanyaan Angket.....	35
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.8 Teknik Analisis Data .....	38
3.9 Jadwal Penelitian.....	39
<b>BAB IV</b> .....	40
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	40
4.1 Gambaran Umum Carl's Jr Cabang Mall Lotte Shopping Avenue.....	40
4.2 Pengolahan dan Analisis Data .....	40
4.2.1 Hasil Wawancara Dengan Manajer dan Supervisor .....	40
4.2.2 Hasil Wawancara Kepuasan Pelanggan.....	44
4.2.3 Hasil Angket .....	44
4.3 Pembahasan .....	63

4.3.1 Strategi bauran pemasaran melalui kepuasan pelanggan .....	63
<b>BAB V</b> .....	69
<b>KESIMPULAN, KELEMAHAN DAN SARAN</b> .....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Kelemahan .....	70
5.2 Saran.....	70
5.2.1 Bagi Carl's Jr .....	70
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b> .....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Makanan Junk Food Paling Digemari Masyarakat Indonesia .....	1
Gambar 2. Informasi Revolusi Pandemi .....	3
Gambar 3. Grafik Pendapatan .....	6
Gambar 4. Ulasan Tentang Carl's Jr Tahun 2020-2022 .....	7
Gambar 5. Kerangka Berpikir .....	3
Gambar 6. Jadwal Penelitian.....	39
Gambar 7. Ulasan Tentang Carl's Jr Tahun 2023 .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Studi Relevan .....	25
Table 2. Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. Pertanyaan Wawancara .....	31
Tabel 4. Skala Ukur.....	34
Tabel 5. Nilai Akhir Rata-rata Skala Ukur Kepuasan .....	35
Tabel 6. Pertanyaan Angket.....	35
Tabel 7. Wawancara Variabel Promosi .....	41
Tabel 8. Wawancara Variabel Tempat .....	41
Tabel 9. Wawancara Variabel Orang .....	42
Tabel 10. Wawancara Variabel Proses.....	42
Tabel 11. Wawancara Bukti Fisik.....	43
Tabel 12. Data Responden.....	45
Tabel 13. Usia Responden.....	45
Tabel 14. Pekerjaan Responden .....	46
Tabel 15. Jumlah Pengeluaran Responden.....	46
Tabel 16. Rata-rata berbelanja ke Carl's Jr.....	47
Tabel 17. Alasan berbelanja ke Carl's J.....	47
Tabel 18. Lokasi Mall Strategis .....	47
Tabel 19. Lokasi lantai LG strategis .....	48
Tabel 20. Puas Dengan Keseluruhan lokasi .....	49
Tabel 21. Iklan yang menarik.....	50
Tabel 22. Promosi yang dilakukan oleh Carl's Jr mampu menarik perhatian .....	50
Tabel 23. Kesesuaian dengan gambar.....	51
Tabel 24. Puas dengan keseluruhan Promosi .....	52
Tabel 25. Karyawan Baik & Ramah .....	53
Tabel 26 Karyawan Tanggap Menghadapi Keluhan .....	54
Tabel 27. Puas Dengan Keseluruhan Pelayanan .....	54
Tabel 28. Pelayanan kasir Relative Cepat .....	55

Tabel 29. Puas Dengan Proses Pembelian.....	56
Tabel 30. Ketersediaan Papan Promosi Dan Menu Makanan .....	57
Tabel 31. Baju Karyawan Mudah Dikenal.....	58
Tabel 32. Ada Simbol Refill Drink .....	58
Tabel 33. Penampilan Karyawan Rapih .....	59
Tabel 34. Adanya Lambang Pengenal Carl's Jr Di Paperbag dll.....	60
Tabel 35. Puas Dengan Keseluruhan Interior dan Bukti Pendukung lainnya .....	61
Tabel 36. Kesimpulan Kepuasan Tempat.....	61
Tabel 37. Kesimpulan Kepuasan Promosi .....	62
Tabel 38. Kesimpulan Kepuasan Orang.....	62
Tabel 39. Kesimpulan Kepuasan Proses .....	63
Tabel 40. Kesimpulan Kepuasan Bukti Fisik.....	63