

ABSTRAK

Saftina Ananda, NPM : 15510021, Pengaruh Pemasaran Relasional Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengiriman Barang Pada PT. Gresik Cipta Sejahtera, Skripsi 2019

PT. Gresik Cipta Sejahtera yang bergerak di bidang distributor pupuk. Perusahaan sering menghadapi masalah ketidakpuasan konsumen atas produk perusahaan disebabkan adanya pupuk keras dan beratnya tidak sesuai label diakibatkan adanya goni pupuk yang bocor. Hal ini terjadi diakibatkan karyawan perusahaan kurang memperhatikan kemasan pupuk yang mau dikirim ke tempat pelanggan mengakibatkan adanya keluhan konsumen. Tujuan penelitian adalah mengetahui dan menganalisis apakah pengaruh pemasaran relasional dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pengiriman barang pada PT. Gresik Cipta Sejahtera. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemasaran, pemasaran relasional, pengertian pemasaran relasional, tujuan pemasaran relasional, tugas pemasaran relasional, indikator pemasaran relasional, penetapan harga, tujuan penetapan harga, indikator penetapan harga, kepuasan pelanggan, pengertian kepuasan pelanggan, faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tujuan dan manfaat kepuasan pelanggan serta indikator kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Sumber data adalah data primer dan data sekunder. Populasi penelitian ini adalah 77 pelanggan PT. Gresik Cipta Sejahtera. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan sampling jenuh. Sampel penelitian ini adalah 77 pelanggan PT. Gresik Cipta Sejahtera. Teknik analisis data penelitian deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian ini adalah secara parsial pemasaran relasional berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengiriman barang pada PT. Gresik Cipta Sejahtera. Secara parsial penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengiriman barang pada PT. Gresik Cipta Sejahtera. Secara simultan pemasaran relasional dan penetapan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengiriman barang pada PT. Gresik Cipta Sejahtera.

Kata Kunci : Pemasaran Relasional, Penetapan Harga dan Kepuasan Konsumen.

PERNYATAAN KEASLIAN

Nama : Saftina Ananda
NPM : 15510021
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

PENGARUH PEMASARAN RELASIONAL DAN PENETAPAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGIRIMAN BARANG PADA PT. GRESIK CIPTA SEJAHTERA

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah usulan penelitian skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang ;lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Medan, November 2019
Yang membuat pernyataan

Saftina Ananda

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Saftina Ananda
Tempat / Tgl Lahir : Belawan, 29 Januari 1994
Alamat : Jalan M. Basir Gg. Mushola Lk. 31 Medan
Marelan
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Nama Ayah : Masliwijaya
Nama Ibu : Yanti Dewita
Anak ke : 2 dari 3 bersaudara

B. Riwayat Pendidikan

Formal

1. 1999-2005 : SD Swasta Hangtuah I Belawan
2. 2005-2008 : SMP Swasta Hangtuah I Belawan
3. 2008-2011 : SMA Negeri 19 Medan

Medan, November 2019

Penulis

Saftina Ananda

