

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PENJUALAN DI COUNTER MULYAJAYA CELL METRO TIMUR**

SKRIPSI



OLEH

LINDA NIRMALA DEWI

NPM. 19210019

PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023



**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA
PENJUALAN DI COUNTER MULYAJAYA CELL METRO TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

LINDA NIRMALA DEWI

NPM. 19210019

PENDIDIKAN EKONOMI

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023

ABSTRAK

Dewi, Nirmala.L.2023. Analisis strategi pemasaran dan kualitas pelayanan pada penjualan di *counter* mulyajaya *cell* Metro Timur. Program studi pendidikan ekonomi, FKIP universitas muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Tiara Anggia Dewi, M.Pd (2) Lilian Mega Puri, M.Pd.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan pada penjualan dan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada penjualan *Counter Mulyajaya Cell*. Turunnya penjualan di *Counter Mulyajaya Cell* yang membuat target yang ditetapkan oleh pemilik *Counter Mulyajaya Cell* tidak dapat terealisasi dengan baik. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Penentuan subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling sebanyak 8 informan. Strategi marketing yang diterapkan marketing mix 7p yaitu *price, product, promotion, place, people, physical environment, process*. Menjaga pelanggan dengan dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti langsung, Keandalan, daya tanggap jaminan, Perhatian hal yang penting pula. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Counter Mulyajaya Cell* sudah menerapkan strategi marketing 7p untuk menghadapi persaingan namun *Counter Mulyajaya Cell* memiliki kendala dalam strategi promosi dan kualitas pelayanan. Hal ini strategi promosi yang dilakukan *Counter Mulyajaya Cell* kurang luas dalam pemasaran dimedia sosial sehingga promosi yang dijalankan tidak sesuai dengan yang direncanakan dan juga daya tanggap/responsive karyawan terhadap konsumen belum maksimal disebabkan terkadang karyawan yang kurang produktif sehingga mengakibatkan penjualan yang menurun dalam 3 bulan terakhir dimana persaingan penjualan yang semakin meningkat untuk itu sebaiknya Lebih sering mengadakan promosi seperti acara besar, tanggal yang bagus dan akan lebih baiknya Pemilik Mulyajaya Cell merekrut tenaga kerja khusus dibidang digital marketing yang aktif dimedia sosial supaya konsumen selalu merasa direspon oleh tenaga kerja.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Penjualan.

ABSTRACT

Dewi, Nirmala.L.2023. *Analysis of marketing strategies and service quality at sales counters at the East Metro Mulyajaya Cell. Economic education study program, FKIP Muhammadiyah University Metro. Supervisor (1) Tiara Anggia Dewi, M.Pd (2) Lilian Mega Puri, M.Pd.*

The purpose of this study is to determine the application of marketing strategies in dealing with sales competition. The quality of service at sales at the Mulyajaya cell counter. The current problem is the decline in sales at the Mulyajaya Cell Counter which makes the targets set by the Mulyajaya Cell owners unable to be realized properly. The type of research used is descriptive qualitative research. Determination of research subjects or respondents in this study using purposive sampling. The 7p marketing strategy mix, namely price, product, promotion, place, people, physical environment, process is an effective marketing system. Keeping customers with the dimensions of service quality, namely direct evidence, reliability, responsiveness guarantee, attention is also important. The results of the study show that the Mulyajaya cell counter has implemented a 7p marketing strategy to face competition, but the Mulyajaya cell counter has constraints in promotion strategies and service quality. This is the promotional strategy carried out by Mulyajaya Cell which is not extensive in marketing on social media so that promotions are not carried out as planned and also the responsiveness of employees to consumers is not maximized because sometimes employees are less productive resulting in decreased sales in the last 3 months where increasing sales competition.

Keywords: *Marketing Strategy, Service Quality, Sales.*

RINGKASAN

Dewi, Nirmala.L.2023. Analisis strategi pemasaran dan kualitas pelayanan pada penjualan di *counter* mulyajaya *cell* Metro Timur. Program studi pendidikan ekonomi, FKIP universitas muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Tiara Anggia Dewi, M.Pd (2) Lilian Mega Puri, M.Pd.

Kata kunci: Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan, Penjualan.

Strategi pemasaran merupakan suatu hal yang sangat penting dan berpengaruh terhadap suatu bisnis atau usaha, maka tidak heran jika setiap perusahaan melakukan berbagai macam strategi pemasaran agar dapat meningkatkan penjualannya. Disamping pemasaran faktor yang tidak kalah pentingnya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan kepuasan konsumen.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui analisis untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan penjualan dicounter mulyajaya cell dan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada penjualan di counter mulyajaya cell. hal ini sangat penting untuk menerapkan strategi pemasaran dan kualitas pelayanan melalui marketing mix serta memberikan dimensi kualitas pelayanan guna meningkatkan usahanya.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti bersifat kualitatif deskriptif, yaitu merupakan penelitian khusus objek yang tidak dapat diteliti secara statistik atau cara kuantifikasi. Pengumpulan data penelitian menggunakan observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Ketiga pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data yang empiris tentang analisis strategi pemasaran dan kualitas pelayanan pada penjualan *Counter Mulyajaya Cell*. Keabsahan data dilakukan untuk terjaminnya keakuratan data. keabsahan data yang digunakan peneliti ialah triangulasi sumber dan triangulasi teknik/metode, Triangulasi pada hakikatnya merupakan dasarnya fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang.

Berdasarkan hasil analisa peneliti mengenai Kendala dalam menerapkan strategi pemasaran pada penjualan adalah Strategi pemasaran yang digunakan oleh counter mulyajaya ada hal yang belum dilakukan secara maksimal seperti promosi yang dilakukan oleh *Counter Mulyajaya Cell* yang belum bisa dikatakan memasarkan pomosi atau memasarkan suatu produk yang luas kemedial sosial yang konsisten dan kualitas pelayanan yang diberikan setiap karyawan berbeda-beda. kemudian profesionalisme yang mana pemasaran dan pelayanan dalam via online masih kurang berjalan dikarenakan karyawan Mulyajaya *Cell* masih kurang aktif dalam melaksanakan tugas dalam hal memasarkan dan memberi pelayanan dalam via online hal ini yang yang membuat penjualan menurun.

PERSETUJUAN

Skripsi oleh **LINDA NIRMALA DEWI** ini,
Telah diperbaiki dan disetujui untuk diuji

Metro, 25 September 2023

Pembimbing I



Tiara Anggia Dewi, M.Pd.
NIDN. 0219019102

Pembimbing II



Lilian Mega Puri, M.Pd.
NIDN. 0230078601

Ketua Program Studi





Tiara Anggia Dewi, M.Pd.
NIDN. 0219019102

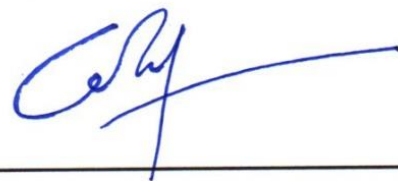
PENGESAHAN

Skripsi oleh **LINDA NIRMALA DEWI** ini,
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 20 September 2023

Tim Penguji


_____, Ketua
Tiara Anggia Dewi, M.Pd.


_____, Sekretaris
Lilian Mega Puri, M.Pd


_____, Penguji Utama
Dr. Arif Rahman Aththibby M.Pd. Si

Mengetahui
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,



Dr. Arif Rahman Aththibby M.Pd. Si
NIDN. 02030128801

MOTTO

اَكْتَسَبْتَ مَا وَعَلَيْهَا كَسَبْتَ مَا لَهَا ۗ وَسَعَهَا اِلَّا نَفْسًا اللّٰهُ يُكَلِّفُ لَا

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hambanya melainkan sesuai dengan kemampuannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, mereka hanya ingin tahubagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. SEMANGAT

(Linda Nirmala Dewi)

PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah kepada-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Puji syukur yang tak terhingga yang telah meridhoi dan mengabulkan segala do'a karena hanya atas Karunia-Nyalah skripsi ini dapat selesai.
2. Ayahanda Marsaid dan Ibunda Fatimah Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayahanda dan ibunda serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu.
3. Kedua kakak saya Putri Sinta, Novita Pranaja dan adik Muhammad Reyhan, Rafli Agil terimakasih selalu menjadi *support system* semoga kita semua menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
4. Skripsi ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, terimakasih telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego serta mood yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini.
5. *Bestie's Black Cobra Defi Indri*, Ervia Narimaning Tiyas, Yossy Ariyani yang telah menemani selama hampir empat tahun dan senantiasa memberikan motivasi dan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Teman – teman angkatan 2019 pendidikan ekonomi yang telah bersedia untuk bertukar pikiran dan memberikan motivasi tiada henti.
7. Pemilik *Counter Mulyajaya cell*, yang telah memberikan kesempatan untuk menjadi tempat penelitian saya.
8. Saya persembahkan skripsi ini kepada dosen pembimbing Ibu Tiara Anggia Dewi M.Pd., dan Ibu Lilian Mega Puri M.Pd., yang telah sabar membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro. Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada.

1. Bapak Dr. Nyoto Suseno, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si., dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan izin Penelitian.
3. Tiara Anggia Dewi, M.Pd., Selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Tiara Anggia Dewi, M.Pd., sebagai pembimbing I penulisan skripsi yang telah banyak memberikan banyak pengalaman, bimbingan, petunjuk, dan saran kepada penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Ibu Lilian Mega Puri M.Pd., sebagai pembimbing II penulisan skripsi sekaligus pembimbing akademik yang telah banyak memberikan banyak bimbingan, petunjuk, dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak ibu dosen dilingkungan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro, Khususnya Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Metro.
7. Sahabat – sahabatku yang telah banyak membantu baik dalam mencari ilmu maupun dukungan moril dan spiritual.
8. Rekan - rekan mahasiswa program studi pendidikan ekonomi angkatan 2019 yang selalu memberikan inspirasi dan ilmu baru.

Metro, 24 Agustus 2023
Penulis



Linda Nirmala Dewi
NPM.19210019

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Linda Nirmala Dewi
Npm : 19210019
Jurusan : Pendidikan IPS
Program studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan bahwa sekripsi dengan judul "**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENJUALAN DI COUNTER MULYAJAYA CELL**" adalah karya saya dari buku bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi sekripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana pendidikan dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya

Metro 12 september 2023 Yang
Membuat Pernyataan,



Linda Nirmala Dewi
Npm. 19210019



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 762/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : LINDA NIRMALA DEWI
NPM : 19210019
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS PELAYANAN
PADA PENJUALAN DI COUNTER MULYAJAYA CELL METRO
TIMUR**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 22 September 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRAK	iv
RINGKASAN	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>SIMILIARTITY CHECK</i>)	
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalan	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Lokasi Peneliti.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Strategi Pemasaran	8
B. Kualitas Pelayanan	17
C. Penjualan.....	25
D. Penelitian Relevan.....	30
BAB III Metode Penelitiin	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	34
C. Jenis dan Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Keabsahan Data	38

F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Tahapan - Tahapan.....	40
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....	43
A. Gambaran Umum	44
B. Temuan dan Hasil Penelitian	45
BAB V PEMBAHASAN	74
A. ANALISI DATA	74
B. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	74
C. PENGECEKAN KEABSAHAN TEMUAN	80
BAB VI PENUTUP	88
DAFTAR LITERATUR	90
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Hasil penjualan Pendapatan <i>Counter Mulyajaya Cell</i>	3
2. Hasil Wawancara Owner <i>Mulyajaya Cell</i>	4
3. Hasil Wawancara Pelanggan <i>Mulyajaya Cell</i>	5
4. Kisi-Kisi Wawancara	37
5. Data Profil Pemilik dan Karyawan <i>Counter Mulyajaya Cell</i>	44
6. Data penjualan 3 bulan terakhir tahun 2023	46
7. Wawancara Strategi Pemasaran Pemilik <i>Mulyajaya</i>	48
8. Wawancara Strategi Pemasaran Karyawan <i>Mulyajaya</i>	50
9. Wawancara Strategi Pemasaran Konsumen <i>Mulyajaya</i>	53
10. Harga Produk <i>Counter Mulyajaya Cell</i>	57
11. Wawancara Kualitas Pelayanan Pemilik <i>Mulyajaya</i>	58
12. Wawancara Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Mulyajaya</i>	60
13. Wawancara Kualitas Pelayanan Konsumen <i>Mulyajaya</i>	62
14. Triagulasi Sumber	81
15. Triagulasi Teknik	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. ..Gambar Produk Mulyajaya.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pengajuan Judul.....	93
2. Surat Izin Pra Surve	94
3. Surat Balasan Pra Surve	95
4. Kartu Bimbingan Proposal.....	96
5. Lembar Pengesahan Proposal	97
6. Surat Keputusan.....	98
7. Kartu Bimbingan.....	99
8. Kartu Bimbingan.....	101
9. Surat Izin Penelitian.....	103
10. Surat Balasan Penelitian	104
11. Surat Keterangan Selesai Penelitian	105
12. Wawancara Pra Surve Owner <i>Counter Mulyajaya Cell</i>	106
13. Wawancara Pra Surve konsumen	107
14. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	109
15. Lembar Observasi	112
16. Wawancara Owner <i>Counter Mulyajaya Cell</i>	114
17. Wawancara Karyawan <i>Counter Mulyajaya Cell</i>	118
18. wawancara Konsumen <i>Counter Mulyajua Cell</i>	120
19. Dokumentasi	129