

ABSTRAK

Kelvin Aditya Chandra Wahyudi, 2023, Analisis *Marketing Mix* (4P) Pada CV. Sukses Jaya Mandiri Banjarmasin dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan, pembimbing I Hairul, SE, MM, pembimbing II Teguh Wicaksono, S. Kom, MM.

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh banyaknya kedai kopi maupun restoran di kota Banjarmasin yang membutuhkan penyupplay bahan baku sebagai dasar untuk produk minuman-minuman yang akan disajikan, CV. Sukses Jaya Mandiri Banjarmasin hadir dengan memberikan pelayanan yang baik demi mencapai kepuasan pelanggan. Namun untuk itu sebelumnya perusahaan ini membutuhkan pemasaran yang sukses didukung dengan *Marketing Mix* (4P) yang merupakan strategi pemasaran yang telah diterapkan selama ini. Loyalitas Pelangganlah yang menjadi kunci keberhasilan perusahaan selama hampir 6 tahun perjalanannya. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana *marketing mix* (4P) yang dilakukan oleh CV. Sukses Jaya Mandiri dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Metode atau pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Dan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dengan pihak dan hasil dari arsip dokumentasi. Untuk teknik analisis data digunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang telah peneliti peroleh dalam skripsi ini ialah didapati bauran pemasaran/ *marketing mix* 4P yang dilakukan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan. Dari 4P yang merupakan unsur *marketing mix*, untuk keseluruhan memang sudah dilakukan oleh CV. Sukses Jaya Mandiri. Namun, bila dilihat dari nilai keberhasilannya ada 3 unsur yang berpengaruh dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Antara lain yaitu Produk, Harga dan Promosi yang jalankan sudah cukup baik. Lalu, untuk Tempat tidak dapat mempengaruhi minat beli pelanggan, malah menjadi letak keraguan dalam memilih suplaier ini karena dalam informasi seperti seperti lokasi yang jelas sangatlah kurang, tidak adanya plang dan posisi toko tertutup dengan toko lain. Namun bila dilihat dari sisi tempat penjualan online, mereka masih mampu melayani pelanggan dengan baik

Kata Kunci: Analisis, Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan, Loyaitas Pelanggan.

ABSTRACT

Kelvin Aditya Chandra Wahyudi, 2023, Analysis of Implementation Marketing Mix (4p) in Marketing CV. Sukses Jaya Mandiri Banjarmasin, supervisor I Hairul, SE, MM, supervisor II Teguh Wicaksono, S.Kom, MM.

The research in this thesis is motivated by the large number of coffee shops and restaurants in the city of Banjarmasin that need suppliers of raw materials as a basis for beverage products to be served, CV. Sukses Jaya Mandiri Banjarmasin is here to provide good service in order to achieve customer satisfaction. But for that before this company needed successful marketing supported by Marketing Mix (4P) which is a marketing strategy that has been implemented so far. It is customer loyalty that is the key to the company's success for nearly 6 years of its journey. The purpose of this study is to find out and describe how the marketing mix (4P) carried out by CV. Jaya Mandiri's success in maintaining customer loyalty.

The research method or approach used is descriptive. And data collection techniques namely observation, interviews with parties and the results of the documentation archives. For data analysis techniques used data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the research that the researchers obtained in this thesis were that the 4P marketing mix was found to be able to maintain customer loyalty. Of the 4Ps which are elements of the marketing mix, for the whole it has been carried out by CV. Sukses Jaya Mandiri. However, when viewed from the value of its success there are 3 influential elements in maintaining customer loyalty. Among other things, namely Products, Prices and Promotions that are running are good enough. Then, for the location, it cannot influence the customer's purchase intention, instead it becomes a place of doubt in choosing this supplier because information such as a clear location is lacking, there are no signs and the store's position is closed to other stores. However, when viewed from the point of view of online sales, they are still able to serve customers well

Keywords: Analysis, Marketing Mix, Customer Satisfaction, Customer Loyal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alma, Buchory., dan Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran: Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab*. Bandung : CV. Linda Karya.
- Assauri, Sofjan. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Ebert, Ronald J. dan Griffin Ricky W. (2015). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: PT. Erlangga.
- Grewal, Dhruv dan Levy. Michael. (2014). *Marketing*. New York: The McGraw-Hill.
- Kotler, Philip. dan Gary Armstrong. (2014). *Principle Of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2017). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Moleong, Lexy. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta.

Jurnal/ Skripsi:

- Ernawati, Reni. (2018). Analisis Strategi Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) Tepung Tapioka Dalam Perspektif Ekonomi Islam.
- Putra, Giri Sumantri. (2017). Analisis Strategi Bauran Pemasaran 4P (Suatu Studi Pada CV. Sportwear Di Kota Bandung).
- Saputra, Deni. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran 4p (*Produk, Price, Place Dan Promotion*) Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Aplikasi Transportasi Online (Survei Pada Pengguna Aplikasi Gojek Dan Grab Di Kota Tangerang).
- Utari, Aira Alfadilla, dkk. (2022). Analisis Strategi Bauran Pemasaran *Product, Price, Promotion, Place* (4p) Untuk Meningkatkan Penjualan Keripik Bebele (Studi Kasus Pada Produksi Oyaku Di Narmada).
- Yusril, Muhammad, dkk. (2022). Analisis Strategi *Marketing Mix* (4P) Dalam Meningkatkan Penjualan Mobil Pada PT. BRI Multifinance Indonesia Banjarmasin.