

ABSTRAKSI

Adhitya Primacipta. Analisis yang Mempengaruhi Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan IM3 “ Pada Layanan *Blackberry* ” Sekolah Menengah Atas Al Azhar BSD Tangerang Selatan, Banten. (dibimbing oleh Ir.Jatmiko,MBA).

Situasi persaingan yang semakin ketat di pasar telah menyebabkan perusahaan-perusahaan sulit meningkatkan jumlah pelanggan. Dipasar yang sudah ada, terlalu banyak produk dan berbagai keunggulan serta nilai lebih yang ditawarkan oleh para pesaing, sehingga sulit bagi perusahaan untuk merebut pangsa pasar. Dipihak lain, untuk memasuki pasar baru tentu memerlukan biaya yang lebih besar. Hal tersebut diatas berhubungan dengan kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mempertahankan pelanggan.

Dalam hal ini, penulis menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan IM3 pada layanan *Blackberry* untuk mengetahui pengaruh bauran pemasaran dengan tingkat kepuasan pelanggan IM3 khususnya pada layanan *Blackberry*.

Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan analisis deskriptif, dari hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa produk, harga, distribusi dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan *ANOVA* sebesar $0,000 < 0,005$ yang berarti bauran pemasaran (produk , harga, distribusi dan promosi) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan IM3 pada layanan *Blackberry*. Selain itu juga dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh atau dominan dari bauran pemasaran adalah jalur distribusi.Dimana, jalur distribusi sangat berpengaruh bagi siswa siswi SMA Al Azhar untuk mendapatkan produk IM3 khususnya pulsa.Disamping itu pula, persepsi konsumen berdasarkan bauran pemasaran pada operator seluler IM3 pada layanan *Blackberry* cukup puas atau cukup baik.