PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN KOPTAN JASA TIRTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

OLEH :
MARETHA ISHA PUTRI
NPM : 12.1.02.02.0093

FAKULTAS EKONOMI (FE)
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi Oleh:

MARETHA ISHA PUTRI

NPM: 12.1.02.02.0093

Judul:

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN KOPTAN JASA TIRTA

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Manajemen
Fakultas Ekonomi UN PGRI Kediri

Tanggal : 19 Juli 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
EMA NURZAINUL H., S.E., M.M.	**AMAT PINTU BATU S.S.E., M.M**
NIDN.0727127801	**NIDN. 0725075601**

Skripsi Oleh:

MARETHA ISHA PUTRI

NPM: 12.1.02.02.0093

Judul:

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN KOPTAN JASA TIRTA

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNPGRI Kediri
Pada Tanggal: 3 Agustus 2016
Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

PANITIA PENGUJI:	TANDA TANGAN
1. Ketua : Ema Nurzainul H., S.E., M.M.	
2. Penguji I : Prof. Dr. Sugiyono, SPd. M.M	
3. Penguji II : Amat Pinta Batu S.S.E., M.M	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Subagyo, M.M
NIDN. 1910301044

iii

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SWALAYAN KOPTAN JASA TIRTA

Maretha Isha Putri
12.1.02.02.0093
Ekonomi – Manajemen
Marethaishap@gmail.com
Ema Nurzainul Hakimah, SE., M.M.
dan Amat Pintu Batu Silalahi, SE., M.M.
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Kemajuan dibidang perekonomian selama ini telah banyak membawa akibat perkembangan yang pesat dalam bidang usaha. Sejalan dengan hal tersebut banyak bermunculan perusahaan dagang yang bergerak pada bidang eceran (retailing) yang berbentuk toko, mini market, departement store (toserba), pasar swalayan (supermarket) dan lain-lain. Permasalahan dalam penelitian ini adalah (1) Apakah ada pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta ? (2) Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta ? (3) Apakah ada pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta ?

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Variabel bebas dari penelitian ini adalah keragaman produk dan pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda, uji t, dan uji F. Pada penelitian ini populasinya tidak dapat diketahui secara pasti atau infinite sehingga dapat ditentukan dengan menggunakan rumus dan ditetapkan sampel sebanyak 100.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah (1) keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasankonsumen Swalayan Koptan Jasa Tirta. (2) pelayanan berpengaruh signifikanterhadap kepuasan konsumen swalayan Koptan Jasa Tirta. (3) secara simultan (bersama) keragaman produk dan pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen swalayan Koptan Jasa Tirta.

Kata kunci : Keragaman Produk, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

I. LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang masalah

Kemajuan dibidang perekonomian selama ini telah banyak membawa akibat perkembangan yang pesat dalam bidang usaha. Sejalan dengan hal tersebut banyak bermunculan perusahaan dagang yang bergerak pada bidang eceran (retailing) yang berbentuk toko, mini market, departement store (toserba), pasar swalayan (supermarket) dan lain-lain. Hal tersebut akan menimbulkan persaingan diantara perusahaan-perusahaan sejenis. Agar perusahaan dapat memenangkan persaingan, mereka memanfaatkan peluang-peluang bisnis yang ada dan berusaha untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat dalam rangka menguasai pasar.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kepuasan konsumen, agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Menurut Kotler (2001:177), "kepuasan konsumen" adalah "perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan." Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, bahkan banyak yang mempromosikan apa yang dirasakan dalam mengkonsumsi barang dan jasa yang memuaskan kepada orang lain.

Dengan adanya persaingan bisnis ritel yang sangat ketat, antara lain ditandai oleh mudahnya menemukan 3 atau 4 toko dalam satu lokasi, maka pola konsumsi konsumen pun ikut berubah, tuntutan atau harapan mereka menjadi lebih berkualitas.

Penelitian yang hampir sama pernah dilakukan oleh Devi Rahmawati (2016), Febri Duwi Jayanti (2012) dan Vidhia Ambhita Dayu Irfani (2008) sehingga mendorong peneliti untuk melaksanakan penelitian yg terfokus pada judul **"Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di swalayan Koptan Jasa tirta".**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian adalah :

1. Keragaman produk di swalayan Koptan Jasa Tirta yang masih kurang lengkap
2. Pelayanan di swalayan Koptan Jasa Tirta yang perlu ditingkatkan
3. Menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen pada swalayan Koptan Jasa Tirta
4. Lokasi yang strategis perlu dipertimbangkan agar konsumen tidak kesulitan dalam berbelanja
5. Harga yang terjangkau akan menarik banyak konsumen untuk berbelanja di Swalayan Koptan Jasa Tirta
6. Dengan adanya promosi akan lebih meningkatkan penjualan di Swalayan Koptan Jasa Tirta

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan untuk menjadikan penelitian dan pembahasannya terfokus kepada masalah saja, maka peneliti akan membatasi masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Faktor keragaman produk di swalayan Koptan Jasa Tirta
2. Faktor Pelayanan di swalayan Koptan Jasa Tirta
3. Faktor Kepuasan Konsumen di swalayan Koptan Jasa Tirta

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang Masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta ?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta ?
3. Apakah ada pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap

kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta.
3. Untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Swalayan Koptan Jasa Tirta.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah manfaat teoritis dan praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis
   a. Menambah ilmu dan wawasan penulis, serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku kuliah.
   b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi peneliti-peneliti lainnya yang melakukan penelitian dengan obyek yang sama.
2. Manfaat praktis
   a. Bagi peneliti, untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan mengenai teori yang dipelajari serta fakta yang terdapat di lapangan, kemudian menerapkan ilmuyang sudah diperoleh dalam realita kehidupan.
   b. Bagi pembaca, untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian.
   c. Bagi Perusahaan, untuk mengetahui tanggapan dari konsumen tentang keragaman produk dan pelayanan sehingga pihak swalayan Koptan Jasa Tirta dapat menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen/pelanggan merasa puas.
   d. Bagi peneliti, sebagai sarana untuk menambah dan menerapkan ilmu pengatahuan.

II. METODE

A. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Penelitian
   a. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)
      Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Konsumen (Y)
   b. Variabel Bebas (*Independent Variable*)
      Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas

adalah keragaman produk

2. Definisi Operasional Variabel
   a. Keragaman produk adalah macam-macam produk dengan berbagai merk, ukuran, dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut setiap saat di Swalayan Koptan Jasa Tirta.
   b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan oleh para karyawan Swalayan Koptan Jasa Tirta sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa kepada konsumen.
   c. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang konsumen Swalayan Koptan Jasa Tirta yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

B. Teknik dan Pendekatan Penelitian

1. Teknik Penelitian

   Teknik penelitian yang digunakan adalah deskriptif, karena data yang diperlukan dalam penelitian ini belum tersedia sehingga masih perlu (X1) dan pelayanan (X2) menyusun instrumen pengumpulan data secara terstruktur dan formal.
2. Pendekatan Penelitian

   Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

C. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

   Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah swalayan Koptan Jasa Tirta di Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung.
2. Waktu Penelitian

   Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2016 sampai bulan Juli 2016

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

   Pada penelitian ini populasi yang ditetapkan adalah konsumen di swalayan Koptan Jasa Tirta pada bulan Januari-Juni 2016 yang berjumlah 3610 orang.
2. Sampel

   Teknik yang digunakan adalah *random sampling* yaitu sebanyak 100 responden.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

   Dalam penelitian ini jenis datanya adalah data primer

2. Sumber Data

   Sumber datanya diperoleh dari responden

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Penyebaran kuesioner
2. Studi Literatur

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

   a. Uji Validitas

   Menurut Ghozali (2001:45), "Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada kuesioner dapat mengukur apa yang diukur." Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak. Uji validitas ini menggunakan program SPSS 20. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dengan nilai signifikansi 5% maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

   b. Uji Reliabilitas

   Menurut Sugiyono (2011:458),"Reliabilitas" adalah "bila suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik." Dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,60.

2. Analisis Deskriptif

   Analisis deskriptif dalam penelitian ini maksudnya menjelaskan hasil pengisian responden atas jawaban yang ada dalam kuesioner atau angket yang didasarkan pada nilai rata-rata berdasarkan rumus Kuncoro.

3. Uji Asumsi Klasik

   a. Uji Normalitas

   Uji normalitas digunakan untuk menguji variabel dependent dan variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

b. Uji Multikolineritas

Menurut Ghozali (2005:91-92), Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2005:105), Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

d. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2005:95), Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan t-1 (sebelumnya).

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Ridwan (2005:155),"analisis linier berganda" adalah "suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat."

Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b_1 . X_1 + b_2 . X_2}$$

5. Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

Koefisien korelasi adalah keeratan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Koefisien korelasi ditentukan dengan melihat nilai *R* pada tabel *summary*.

6. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat pengaruh variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y).

III. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

   Hasil uji normaitas menggunakan grafik normal probability plot menunjukkan titik – titik menyebar mengikuti garis diagonal dan berada disekitar garis diagonal sehingga data berdistribusi normal atau asumsi normaitas telah terpenuhi.

2. Uji Multikolinieritas

   Hasil uji multikolinieritas dilihat bahwa Variabel keragaman produk dan pelayanan memiliki nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10, yaitu masing – masing sebesar 0,216, sedangkan VIF lebh kecil dari 10, yaitu masing – masing sebesar 4,626. Dengan demikian dalam model ini tidak terdapat multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

   Pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas

4. Uji Autokerelasi

   Nilai uji Durbin-Watson (DW test) sebesar 1,754. Nilai tersebut berada diantara nilai 1,55 sampai dengan 2,46. Dengan demikian model regresi tersebut sudah bebas dari masalah autokorelasi.

B. Analisis Regresi Linear Berganda

Persamaan regresi linear berganda yang diperoleh dari hasil analisis yaitu $Y = 0{,}404 + 0{,}518\ X_1 + 1{,}141\ X_2$

C. Analisis Koefisien korelasi dan Determinasi

Hasil koefisien determiansi diketahui nilai *Adjust R Square* adalah sebesar 0,907. Hal ini menunjukan besarnya pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 90,7%, berarti masih ada variabel lain yang mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 9,3% akan tetapi variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

D. Analisis Koefisien korelasi dan Determinasi

Hasil koefisien determiansi diketahui nilai *Adjust R Square* adalah sebesar 0,907. Hal ini menunjukan besarnya pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 90,7%, berarti masih ada variabel lain yang mempengaruhi keputusan pembelian sebesar 9,3% akan tetapi variabel tersebut tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)
   a) Hasil uji t (parsial) didapat nilai signifikansi keragaman produk 0,000<0,05, artinya keragaman produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
   b) Hasil uji t (parsial) didapat nilai signifikansi pelayanan 0,000<0,05 artinya pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Uji f (simultan)

   Hasil uji f (simultan) diperoleh nilai signifikan adalah 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan uji F variabel keragaman produk dan pelayanan yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil dari pengujian simultan ini adalah keragaman produk dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

F. Pembahasan

1. Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen

   Hasil pengujian terhadap hipotesis 1 menunjukkan bahwa secara parsial keragaman produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen

   Hasil pengujian terhadap hipotesis 2 menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Pengaruh keragaman produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen

   Hasil pengujian terhadap hipotesis 3 menunjukkan bahwa secara simultan keragaman produk dan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

G. Kesimpulan

1. Keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Swalayan Koptan Jasa Tirta.
2. Pelayananberpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen swalayan Koptan Jasa Tirta.
3. Secara simultan (bersama) keragaman produk dan pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen swalayan Koptan Jasa Tirta.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Sani Supriyanto, dan Masyuri Mahfudz. 2010. *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : UIN Maliki Press.

Algifari. 2000.*Analisa Regresi*. Yogyakarta : CV. BPFE.

Augusty, Ferdinand, 2010. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsii, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Azwar, S. 2010. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Engel, James F dan Roger D Blacwel. 1995. *Perilaku Konsumen Edisi Ke Enam*.Jakarta : Binar Rupa Aksara.

Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Ghozali, Imam. 2005. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro: Semarang.

Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, Kontol.*. Jakarta: PT Prenhallindo.

_____, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks.

_____, 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prehallindo.

_____, 2005. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : PT. Indeks.

Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. 2002. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Diterjemahkan oleh : Alexander

Sindoro, Jilid 1 Edisi Kesembilan. Jakarta : PT. Indeks.

_____, 2010. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

_____, 2001.*Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.

Marzuki, 2009. *Metodologi Riset*. Yogyakarta : Ekonisia.

Riduwan,2005.*Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Cetakan ketiga. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).* Bandung : Alfabeta.

_____, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi kedua*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

_____, 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

_____, 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Widyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang. BP Undip.

Winarno, Surakhmad. 1998. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar*. Bandung : Tarsito.