

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA TOKO LCK PANGKALPINANG**

SKRIPSI



Diajukan oleh:

**NAMA : SELVI
NIM : 302 12 11 098**

**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2016**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

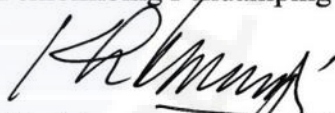
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : SELVI
NIM : 302 12 11 098
Jurusan : Manajemen
Judul Usulan Penelitian : “ Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko LCK Pangkalpinang ”

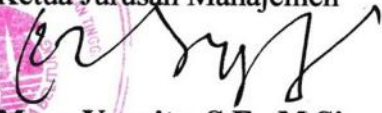
Pembimbing Utama


Erwin, S.E., M.M, Ph.D
NP. 506507013

Pembimbing Pendamping


Khairiyansyah, S.E., M.M
NIP. 197903152012121005

Balunijuk, 29 Maret 2016
Ketua Jurusan Manajemen


Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001



PENGESAHAN SKRIPSI


SKRIPSI BERJUDUL PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO LCK PANGKALPINANG

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh: SELVI
Nomor Induk Mahasiswa: 302 12 11 098

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 9 Agustus 2016, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Tim Penguji:

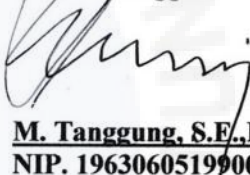
Ketua


Erwin, S.E., M.M, Ph.D
NP. 506307013

Anggota



Dr. Reniati, S.E, M.Si
NP. 507206007

Anggota


M. Tanggung, S.E., M.Si
NIP. 196306051990031004

Balunijuk, 9 Agustus 2016
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen

Dekan


Dr. Reniati, S.E, M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen


Maya Yusnita, S.E., M.Si
NIP. 198605082014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko LCK Pangkalpinang”**, ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Pangkalpinang, 22 Juni



MOTTO

**BERSUKACITALAH DALAM PENGHARAPAN,
SABARLAH DALAM KESESAKAN
DAN BERTEKUNLAH DALAM DOA**

Roma 12:12

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Ayah dan ibu tercinta atas semua dukungan, pengorbanan baik moral maupun materil dan doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis. Harapanmu adalah pendorongku
2. Untuk kakak dan adik yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi
3. Sahabat-sahabat senantiasa memberikan dukungan, spirit, nasehat serta doanya kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan
4. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung

ABSTRACT

Selvi 302 12 11 098. *The Influence of Product Differentiation and Service Quality on Customer Satisfaction at LCK Pangkalpinang*

LCK is a store in Pangkalpinang that sells snack and souvenirs. It strives to increase customer satisfaction by way of product differentiation and service quality. This study aims to determine the effects of product differentiation and service quality of LCK store Pangkalpinang in satisfying its customers and to study how much influence these two factors have on its customer satisfaction.

This is a descriptive and quantitative research where the sample used is 335 customers of LCK Store. The sampling technique used is accidental sampling and the data is primary data obtained via questionnaires. The data analysis model employed is multiple regression analysis. To analyze the data, the methods used are descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression test, t test, F test, and coefficient of determination (R^2).

The result shows that variables product differentiation and service quality significantly affect the variable customer satisfaction. The result of F test shows that $F_{value} (50.809) > F_{table} (3.02)$ with probability of significance $0.000 < \alpha$ at level 5% or 0.05. Therefore, H_a is accepted and H_o is rejected. The coefficient of determination (R^2) is of 0.234 or 23.4 %, meaning the simultaneous effects of variables X on variable Y is of 23,4% . The result of t test on variable X_1 shows that $t_{value} 2.793 > t_{table} (1.967)$; while for X_2 $t_{value} 7.661 > t_{table} (1.967)$, Thus it can be said that these two variables have positive influence on Y.

Keywords: *Product Differentiation and Service Quality on Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Selvi 302 12 11 098. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Toko LCK Pangkalpinang.

Toko LCK merupakan usaha di toko *snack* dan *souvenir* yang ada di Pangkalpinang yang berupaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen diantaranya dengan diferensiasi produk dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh diferensiasi produk dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Toko LCK Pangkalpinang dalam pemenuhan kepuasan konsumen dan mengkaji seberapa besar pengaruh diferensiasi produk, dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini merupakan pendekatan penelitian deskriptif dan kuantitatif dimana sampel yang digunakan adalah sebagian konsumen yang membeli produk pada Toko LCK di pangkalpinang yang berjumlah 335 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Metode analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Seperti dari hasil perhitungan uji F bahwa $F_{hitung} (50.809) > F_{tabel} (3.02)$ dengan tingkat probabilitas signifikansi $0,000 < \alpha$ pada taraf 5% atau 0,05. Sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.234 atau 23,4 % maka pengaruh variabel X secara serentak terhadap variabel Y sebesar 23,4% . Sedangkan uji t diketahui variabel X_1 dengan $t_{hitung} 2.793 > t_{tabel} (1.967)$, variabel X_2 dengan $t_{hitung} 7.661 > t_{tabel} 1.967$, maka dapat dikatakan kedua variabel ini berpengaruh positif terhadap Y.

Kata Kunci : Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Pertama-tama Penulis ingin mengucapkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang tiada hentinya memberikan rahmat, anugrah, berkat, serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “ Pengaruh Difeensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen ” untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Bangka Belitung.

Dalam penyelesaian penelitian ini, tidak bisa lepas dari bantuan-bantuan dari orang-orang di sekitar Penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada Penulis Maka dari itu, Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si., selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
3. Dr. Reniati, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Maya Yustina, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
5. Erwin, S.E., M.M, Ph.D. sebagai Pembimbing I, yang terus membantu Penulis dalam menyelesaikan penelitiannya dan tidak letih-letihnya memberikan pengarahan kepada Penulis dalam melakukan penelitian ini. Meskipun

beliau sangat sibuk tetapi selalu ada waktu yang diluangkan untuk Penulis dalam memberikan bimbingan.

6. Khairiyansyah,S.E.,M.M., sebagai pembimbing II yang selalu mau membantu Penulis dan membimbing Penulis dengan sabar dalam melakukan penelitiannya.
7. Dosen dan Staf Tenaga Pendidikan di Fakultas Ekonomi UBB khususnya jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga dan bantuan moril bagi Penulis.
8. Pihak dari Toko LCK di Pangkalpinang.
9. Keluarga yang selalu mendorong dan terus memberikan semangatnya agar Penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.

Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua kalangan yang membutuhkan Penulis sadar bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna karena banyaknya keterbatasan yang dimiliki oleh Penulis sebagai manusia. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari teman-teman pembaca untuk membangun ilmu pengetahuan yang lebih baik. Penulis juga mohon maaf apabila ada kata-kata dalam penelitian ini yang kurang berkenan di hati pembaca. Demikian kata pengantar yang dibuat oleh Penulis.

Balunijuk, 14 juni 2016

Penulis,

Selvi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran	14
2.1.1.1 Pemasaran (<i>Marketing</i>).....	15

2.1.2 Diferensiasi Produk.....	17
2.1.2.1 Pengertian Diferensiasi Produk	17
2.1.2.2 Dimensi Diferensiasi Produk	19
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.3.1 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.1.3.2 Faktor Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.3.3 Strategi Pelayanan Pelanggan	23
2.1.4 Kepuasan Konsumen	24
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.4.2 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	28
2.1.4.3 Faktor Kepuasan Konsumen	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Berpikir	38
2.3.1 Gambaran Deskriptif Diferensiasi Produk Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.3.1 Hubungan Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.3.3 Hubungan Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	40
2.4 Hipotesis	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.3. Variabel Penelitian	42
3.4. Defenisi Operasionalisasi dan pengukuran Variabel	42
3.4.1. Defenisi Operasional	42
3.4.2. Pengukuran Variabel	45
3.5. Populasi dan Sampel	46
3.5.1 Populasi	46
3.5.2 Sampel	46
3.6. Jenis dan Sumber Data	47
3.7. Teknik Pengumpulan Data	48
3.8. Teknik Analisis Data	49
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.8.2. Uji validitas	49
3.8.3. Uji Reliabilitas.....	50
3.8.4. Uji Asumsi Klasik	51
3.8.5. Uji Regresi Berganda	53
3.8.6. Uji Signifikansi Parsial atau Individual (Uji t).....	54
3.8.7. Uji Kelayakan Model (Uji F)	55
3.8.8. Koefisien Determinasi (R^2)	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1. Profil Singkat Toko LCK.....	56
4.1.2. Visi dan Misi Toko LCK	57
4.1.2.1. Visi.....	57

4.1.2.1. Misi.....	57
4.2. Hasil Deskriptif Penelitian.....	58
4.2.1. Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	58
4.2.2. Hasil Variabel Penelitian.....	62
4.3. Deskriptif Variabel Penelitian	64
4.4. Hasil Penelitian Analisis Data	92
4.4.1. Uji Validitas	92
4.4.2. Uji Reliabilitas	93
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	94
4.4.3.1. Uji Normalitas	94
4.4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	95
4.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas	96
4.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
4.4.5. Uji t	98
4.4.6. Uji F	99
4.4.7. Koefisien Determinasi (R^2).....	100
4.5. Pembahasan	101
4.5.1. Gambaran Deskriptif Diferensiasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen Pada Toko LCK Pangkalpinang	101
4.5.2. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	102
4.5.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	103

4.5.4. Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan

Terhadap Kepuasan Konsumen..... 104

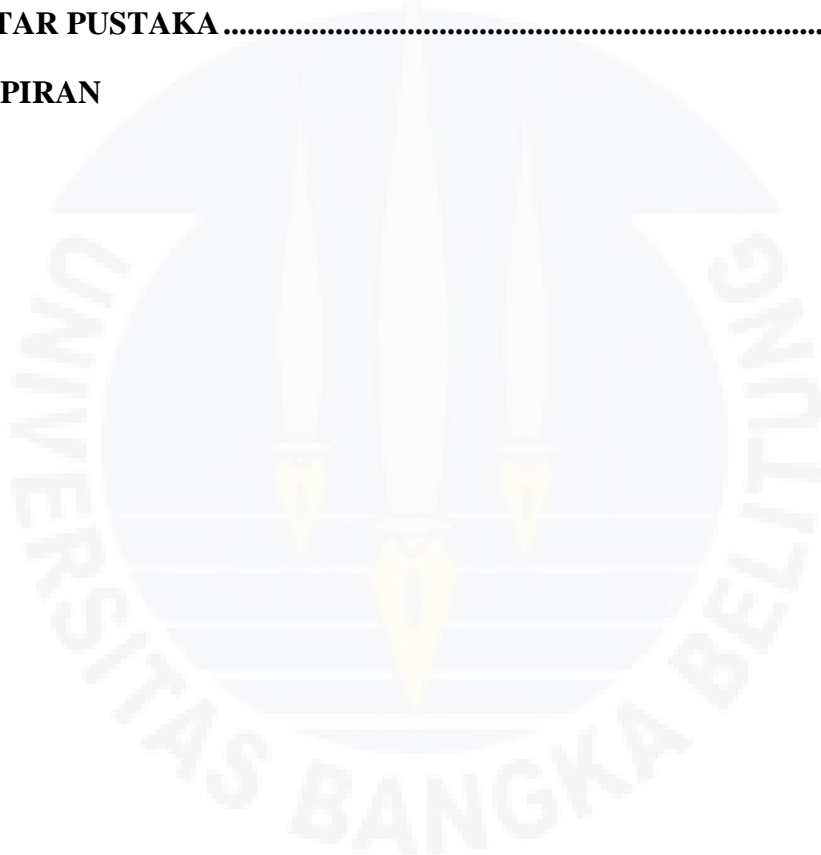
BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 105

5.2. Saran 106

DAFTAR PUSTAKA108

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1.	Daftar Produk Kemasan Toko LCK	3
Tabel I.2.	Data Konsumen dan Data Penjualan Produk	4
Tabel I.3.	Perbandingan Data Konsumen dan Data Penjualan	5
Tabel I.4.	Data Pra Survey	8
Tabel II.2.	Penelitian Terdahulu	36
Tabel III.1.	Defenisi Operasional	43
Tabel III.2.	Skor Skala Likert	46
Table IV.I .	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Table IV.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Table IV.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Table IV.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Table IV.5.	Interval Hasil Jawaban Responden	62
Table IV.6.	Rata-Rata Variabel Diferensiasi Produk.....	63
Table IV.7.	Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel IV8.	Rata-Rata Variabel Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel IV.9.	Ukuran Bervariasi	64
Tabel IV.10.	Bentuk Produk LCK Menarik.....	65
Tabel IV.11.	Tekstur yang Lebih Gurih	66
Tabel IV.12.	Produk LCK Memiliki Ciri Khas	67
Tabel IV.13.	Rasa Produk yang Lebih Enak	67
Tabel IV.14.	Toko LCK Menerima Pesanan dalam Jumlah Banyak Maupun Sedikit	68
Tabel IV.15.	Kualitas Produk yang Baik	69
Tabel IV.16.	Mutu Produk	70

Tabel IV.17. Produk Toko LCK Tahan Lama	70
Tabel IV.18. Kesegaran Terjaga	71
Tabel IV.19. Layanan Pesanan/Delivery Order	72
Tabel IV.20. Harga Terjangkau	73
Tabel IV.21. Kemudahan <i>Complain</i>	73
Tabel IV.22. Produk Dapat Diperbaiki atau Diganti	74
Tabel IV.23. Tampilan Toko LCK	75
Tabel IV.24. Tampilan Produk yang Berbeda	76
Tabel IV.25. Variasi Produk Toko LCK.....	76
Tabel IV.26. Kemasan Produk	77
Tabel IV.27. Jujur dalam Pelayanan	78
Tabel IV.28. Tepat Waktu, Cepat dalam Melayani	79
Tabel IV.29. Siap Membantu Konsumen	79
Tabel IV.30. Tanggap Dalam Melakukan Pelayanan	80
Tabel IV.31. Pengetahuan Karyawan Toko LCK yang Memadai	81
Tabel IV.32. Keamanan Yang Terjamin	82
Tabel IV.33. Mengutamakan Kepentingan Konsumen	82
Tabel IV.34. Komunikasi Yang Baik	83
Tabel IV.35. Penataan Interior dan Eksterior	84
Tabel IV.36. Penampilan Karyawan Menarik	85
Tabel IV.37. Kenyamanan Sesuai Dengan Harapan	86
Tabel IV.38. Produk Sesuai Dengan Harapan	86
Tabel IV.39. Kualitas Produk	87
Tabel IV.40. Kelengkapan Produk	88
Tabel IV.41. Puas Terhadap Pelayanan	89
Tabel IV.42. Puas dengan Fasilitas Yang Dberikan	89

Tabel IV.43. Puas Secara Keseluruhan	90
Tabel IV.44. Merekomendasikan Kepada Orang Lain	91
Tabel IV.45. Hasil Uji Validitas	92
Tabel IV.46. Hasil Uji Reliabilitas.....	93
Tabel IV.47. Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel IV.48. Hasil Analisis Regresi Berganda	97
Tabel IV.49. Hasil Analisis Uji t.....	99
Tabel IV.50. Hasil Analisis Uji F.....	100
Tabel IV.51. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Konsep Kepuasan Konsumen	28
Gambar II.2. Kerangka Berpikir	38
Gambar IV.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Gambar IV.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Gambar IV.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Gambar IV.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar IV.5. Grafik Histogram Hasil Uji Normalitas	94
Gambar IV.6.. Grafik Normal Probability Plot.....	95
Gambar IV.7. Hasil Uji Heterokedastisitas.....	96



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 4 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan Determinasi Koefisien
- Lampiran 8 Daftar riwayat Hidup
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 Surat Keterangan UPT Pusat Bahasa
- Lampiran 11 Surat Keterangan Izin Tempat Penelitian
- Lampiran 12 Dokumentasi