



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOMARET DI WILAYAH
KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Devi Ayu Lestari
NIM 12.10.411.020**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
JUNI, 2016**

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Devi Ayu Lestari
NIM : 12.10.411.020
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Di Wilayah Kecamatan Puger Kabupaten Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember. 10 Juni 2016

Yang menyatakan,

Materai
6000

Devi Ayu Lestari
NIM. 12.10.411.020

SKRIPSI

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN INDOMARET DI WILAYAH
KECAMATAN PUGER KABUPATEN JEMBER**

Oleh:

**Devi Ayu Lestari
NIM 12.10.411.020**

Pembimbing:

Dosen Pendamping Utama : Dra. Retno Endah Supeni. M.M

Dosen Pembimbing Pendamping : Haris Hermawan. SE, M.M

PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Di Wilayah Kecamatan Puger Kabupaten Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Juni 2016

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Nurul Qomariah, M.M
NPK 06 03 426

Anggota 1,

Anggota 2,

Dra. Retno Endah Supeni, M.M
NPK 95 10 256

Haris Hermawan, SE, M.M
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Drs. Akhmad Suharto, M.P
NPK 89 06 242

MahenIka Sari, SE., M.M
NIP 19770 811 2005 01 2001

MOTTO

"BEKERJALAH KAMU, MAKA ALLAH DAN RASUL-NYA SERTA ORANG-ORANG MUKMIN AKAN MELIHAT PEKERJAANMU ITU, DAN KAMU AKAN DIKEMBALIKAN KEPADA (ALLAH) YANG MENGETAHUI AKAN YANG GHAIB DAN YANG NYATA, LALU DIBERITAKAN-NYA KEPADA KAMU APA YANG TELAH KAMU KERJAKAN".

(QS. AT TAUBAH: 105)

"BARANGSIAPA YANG BEKERJA KERAS MENCARI NAFKAH UNTUK KELUARGANYA, MAKA SAMA DENGAN PEJUANG DIJAIAN ALLAH 'AZZA WA JALLA".

(HR. AHMAD)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepadaku dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa aku ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua yang telah membantu aku di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

1. Orang tuaku tercinta Samsul Arifindan Suk Aya yang selama ini mendidik dan membimbingku dan tiada henti-hentinya menyayangiku. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasiku untuk melangkah dalam hidup ini.
2. Adikku yang amat aku sayangi Mohammad Fahirul Amar dan Mohammad Edo Akbar yang selalu mendukungku sampai selesainya skripsi ini.
3. Suamiku Nurul Anam Andika Putra yang telah banyak memberikan motivasi, dukungan dan kasih sayang. Thank's for all...
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Jember yang kubanggakan.
5. Sahabat-sahabatku Lita, Ika, May Dan Ika. Sukses untuk kita semua, amien.....
6. Untuk teman-teman seangkatan dan seperjuangan Manajemen 2012 kelas A terima kasih kekompakkan dan kebersamaan selama kita kuliah.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel yaitu keragaman produk, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan. Hipotesis dalam penelitian ini keragaman produk, dan kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan secara simultan maupun secara parsial. Objek penelitian ini adalah pelanggan Indomaret di wilayah kecamatan Puger Kabupaten Jember dengan jumlah 90 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsiklasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis (uji F, uji t, koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keragaman produk, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan keragaman produk, dan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci:keragaman produk, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of two variables, they are variety of product and service quality toward customers loyalty. Hypothesis in this research is variety of product and service quality influential toward customers loyalty according to simultaneous or partial. This research object it's indomart customers of Puger district with use 90 respondent's technique using is purposive sampling. Technique has been selected as a using Observation, interview, and questionnaire were used as a tool in data collection method. The analysis used in this research includes validity test, reliability test, classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), multiple linear regression analysis and test of hypothesis (F-test, t-test and the coefficient of determination). The result from this research extended that variety of product and service quality has impact together toward customers loyalty or simultaneous and variety of product and service quality was significant influential toward customers loyalty.

Keywords: variety of product, service quality and customers loyalty

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indomaret Di Wilayah Kecamatan Puger Kabupaten Jember".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Akhmad Suharto, M.P, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dra. Retno Endah Supeni. M.M, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan. SE, M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Dr. Nurul Qomariah, M.M, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiaannya yang tak terbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 10 Juni 2016

Penyusun

Devi Ayu Lestari

DAFTAR ISI

HALAMANSAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTARISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN.....	 1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 LandasanTeori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.1.2 Konsep Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2.2 Keputusan Pembelian Konsumen.....	10
2.1.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	12
2.1.3 Keragaman Produk.....	13
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	13
2.1.3.2 Atribut Produk dan Strategi Pembedaan Produk Bagi Pengecer	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Layanan.....	18
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.1.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	21

2.1.5.2 Tingkat Loyalitas Konsumen.....	22
2.1.6 Bisnis Retail	23
2.1.6.1 Pengertian Perdagangan Eceran (<i>Retail Business</i>).....	23
2.1.6.2 Tipe-Tipe Ritel	24
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis Penelitian	28
BAB 3 METODE PENELITIAN	30
3.1 Identifikasi Variabel	30
3.1.1 Variabel Independen/Bebas	30
3.1.2 Variabel Dependen/Terikat	30
3.2 Definisi Operasional Variabel	30
3.2.1 Keragaman Produk (X_1)	30
3.2.2 Kualitas Pelayanan (X_2).....	31
3.2.3 Loyalitas Pelanggan (Y)	31
3.3 Desain Penelitian	31
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4.1 Populasi.....	32
3.4.2 Sampel.....	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	33
3.5.1 Data Sekunder	33
3.5.2 Data Primer	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Analisis Instrumen Data	35
3.7.1.1 Uji Validitas	35
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	36
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.2.1 Uji Normalitas	37
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	37
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas	38
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.4 Uji Hipotesis	39
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t)	39
3.7.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	39
3.7.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	40

BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Indomaret	41
4.1.1 Indomaret di Indonesia	41
4.1.2 Indomaret di Jember	42
4.1.3 Indomaret di Kecamatan Puger Kabupaten Jember	43
4.2 Jenis Data untuk Kebutuhan Analisis	43
4.2.1 Diskripsi Statistik Responden	43
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.2.2.1 Keragaman Produk.....	45
4.2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	47
4.2.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	48
4.3 Analisis Data	49
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	49
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data	49
4.3.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	50
4.3.2 Pengujian Asumsi Klasik	51
4.3.2.1 Pengujian Normalitas	51
4.3.2.2 Pengujian Multikolinearitas	52
4.3.2.3 Pengujian Heterokedastisitas	52
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.3.4 Pengujian Hipotesis	55
4.3.4.1 Uji t	55
4.3.4.2 Uji F	56
4.3.4.3 Koefisien Determinasi	56
4.4 Pembahasan	57
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60
5.3 Rekomendasi	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Warga Kecamatan Puger Jember Yang Berbelanja di Toko Ritel.....	4
Tabel 1.2: Hasil Observasi di Indomaret.....	5
Tabel 2.1: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1: Nama dan Alamat Indomaret di Kecamatan Puger	33
Tabel 4.1: Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.4: Responden Menurut Masa Berlangganan	45
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keragaman Produk.....	46
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas	50
Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas	50
Tabel 4.10: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.11: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.12: Hasil Uji t	55
Tabel 4.13: Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.14: Hasil Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Model Lima Tahap Proses Pembelian	11
Gambar 2.2: Kerangka Konseptual	27
Gambar 4.1: Hasil Pengujian Normalitas	51
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	53

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN6 : Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, Tabel Distribusi F, dan Tabel Distribusi t