

**ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**
(Study Pada UMKM Bakso Soponyono Banyuwangi)

SKRIPSI

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



Oleh :

Fidi Santri Ari Valiyana

18.104.11.062

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2023**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fidi Santri Ari Valiyana
NIM : 1810411062
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada UMKM Bakso Soponyono Banyuwangi), adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi 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 dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 30 Maret 2023
Yang menyatakan,



Fidi Santri Ari Valiyana
NIM. 1810411062



**ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Study Pada UMKM Bakso Soponyono Banyuwangi)**

Oleh :

Fidi Santri Ari Valiyana

18.104.11.062

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping

: Nursaidah, SE, MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada UMKM Bakso Sopyono Banyuwangi), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Fidi Santri Ari Valiyana
NIM : 1810411062
Hari : Kamis
Tanggal : 30 Maret 2023
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Maheni Ika Sari, SE, MM.

NIP : 197708112005012001

Anggota 1,

Anggota 2,



Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si

NPK : 196612311993031001



Nursaidah, SE, MM

NPK : 15. 09. 637

Mengesahkan :

Dekan,

Ketua Program Studi,



Maheni Ika Sari, SE, MM

NIP : 197708112005012001



Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM

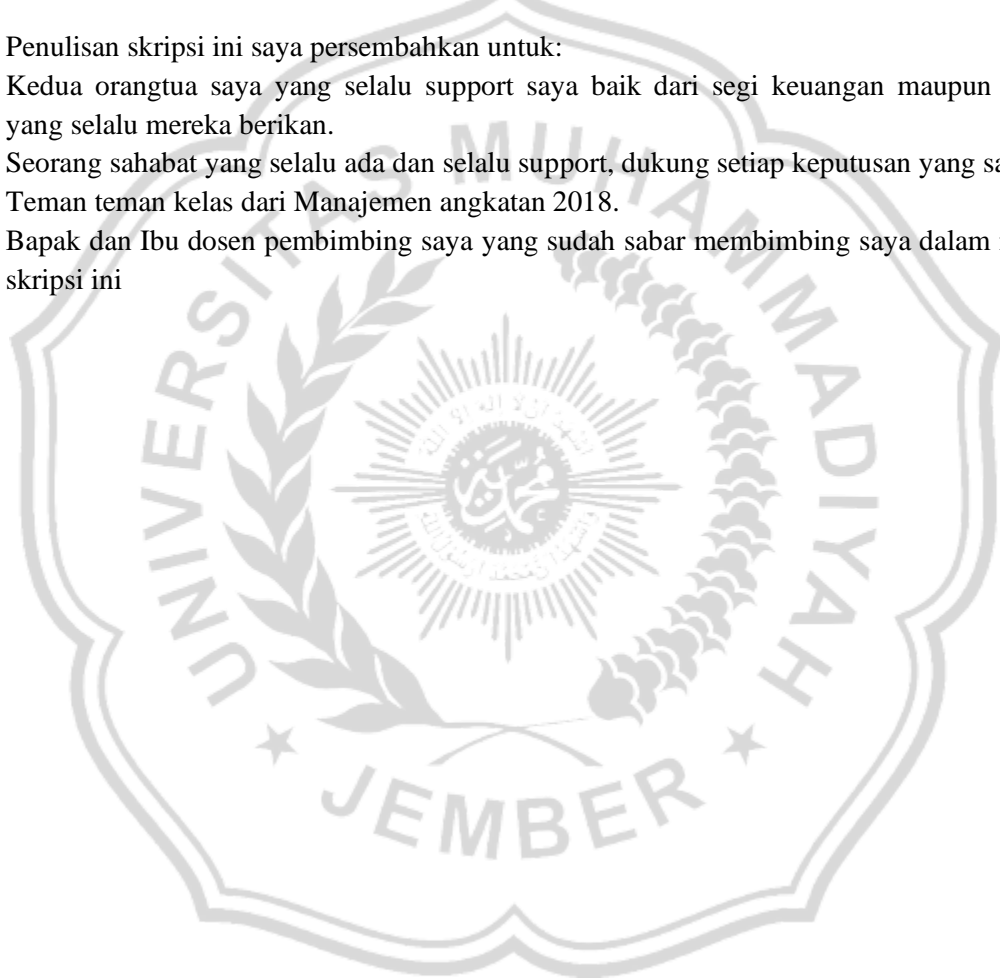
NPK : 1972032710509470

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya, nikmat kesehatan, serta pemahaman dan kehadiran Allah Subhanahu Wata'ala atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada UMKM Bakso Sopyono Banyuwangi), Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Strata (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulisan skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua saya yang selalu support saya baik dari segi keuangan maupun dukungan yang selalu mereka berikan.
2. Seorang sahabat yang selalu ada dan selalu support, dukung setiap keputusan yang saya ambil.
3. Teman teman kelas dari Manajemen angkatan 2018.
4. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini



MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(Al Baqarah : 286)

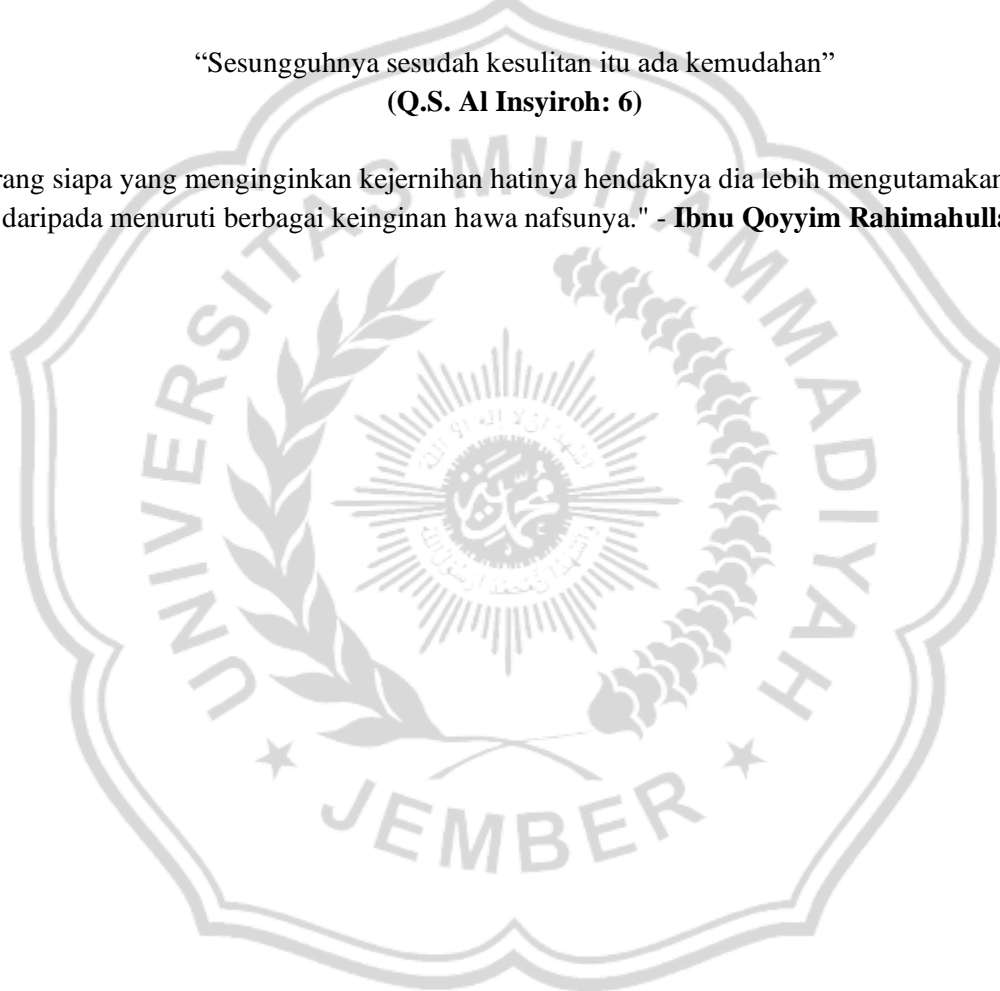
"Seungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS Ar Rad : 11)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al Insyiroh: 6)

"Barang siapa yang menginginkan kejernihan hatinya hendaknya dia lebih mengutamakan Allah daripada menuruti berbagai keinginan hawa nafsunya." - **Ibnu Qoyyim Rahimahullah**



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada UMKM Bakso Soponyono Banyuwangi). Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku dosen ketua penguji
3. Bapak Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si selaku dosen pembimbing 1
4. Ibu Nursaidah, SE, MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

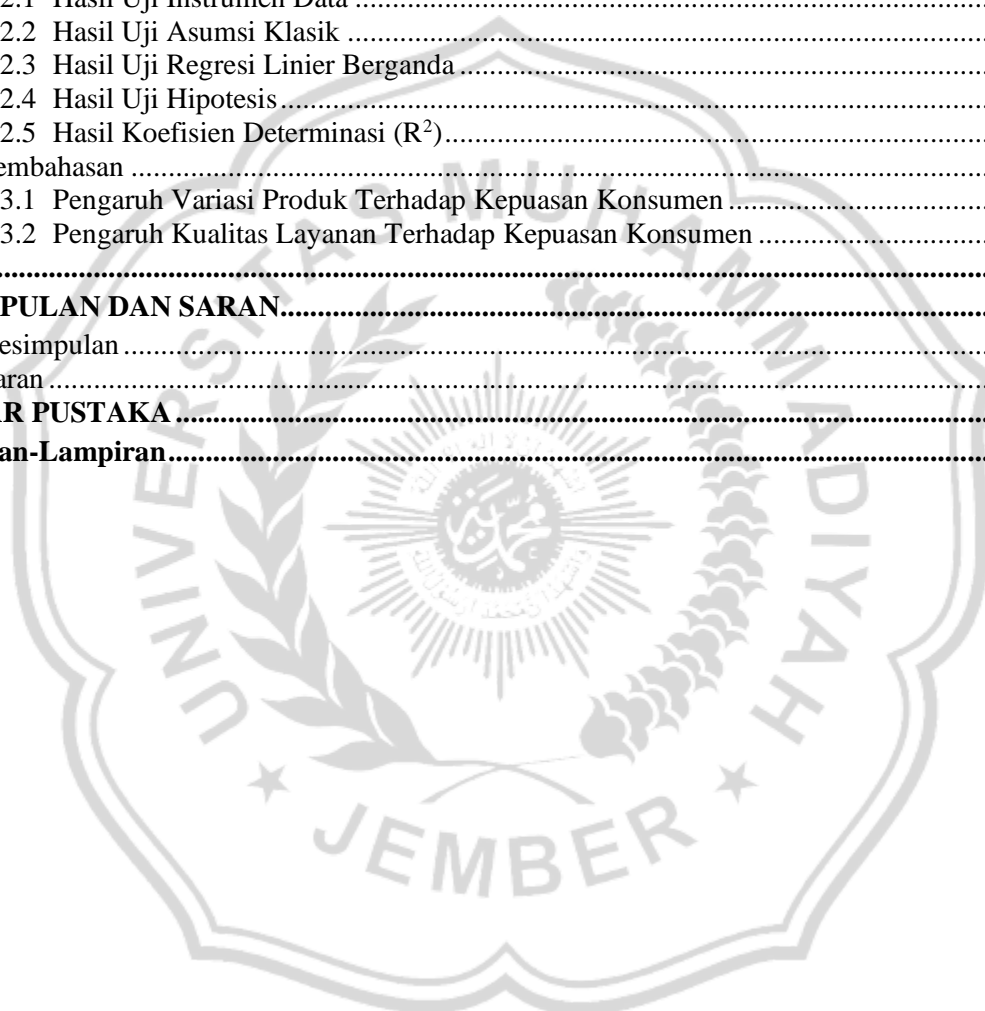
Jember, 30 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PENGESAHAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	6
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	6
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	7
2.1.5 Variasi Produk.....	8
2.1.6 Kualitas Layanan.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Konseptual.....	11
2.4 Hipotesis.....	12
2.4.1 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	12
BAB 3	14
METODE PENELITIAN	14
3.1 Identifikasi Variabel.....	14
3.1.1 Variabel Independen.....	14
3.1.2 Variabel Dependen.....	14
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.3 Desain Penelitian.....	15
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	15
3.4.1 Populasi.....	15
3.4.2 Sampel.....	15
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	16
3.5 Jenis Data.....	16
3.5.1 Data Sekunder.....	16
3.5.2 Data Primer.....	16
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	16
3.8 Teknik Analisis Data.....	17
3.8.1 Uji Instrumen Data.....	17

3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	17
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda	18
3.8.4 Uji Hipotesis	19
3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)	19
BAB 4	20
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	20
4.1.1 Profil Usaha Bakso Soponyono Banyuwangi.....	20
4.2 Hasil Analisis Data	20
4.2.1 Hasil Uji Instrumen Data	27
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	28
4.2.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	30
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis.....	30
4.2.5 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	31
4.3 Pembahasan	31
4.3.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	31
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen	32
BAB 5	34
KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	35
Lampiran-Lampiran.....	39



DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Macam-Macam Produk Bakso Soponyono Banyuwangi.....	3
1.2	Rekapitulasi Omset Penjualan Bakso Soponyono Banyuwangi 2021-2022	3
2.1	Penelitian Terdahulu	9
4.1	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian Produk	20
4.2	Karakteristik Berdasarkan Umur Konsumen	21
4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	21
4.4	Variasi Produk (X1)	22
4.5	Variasi Produk (X1)	22
4.6	Variasi Produk (X1)	23
4.7	Variasi Produk (X1)	23
4.8	Kualitas Layanan (X2)	23
4.9	Kualitas Layanan (X2)	24
4.10	Kualitas Layanan (X2)	24
4.11	Kualitas Layanan (X2)	25
4.12	Kualitas Layanan (X2)	25
4.13	Kepuasan Konsumen (Y)	26
4.14	Kepuasan Konsumen (Y)	26
4.15	Kepuasan Konsumen (Y)	27
4.16	Hasil Uji Validitas	27
4.17	Hasil Uji Reliabilitas	28
4.18	Hasil Uji Multikolonieritas	29
4.19	Analisis Regresi Linier Berganda	30
4.20	Hasil Uji t	31
4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 Rekapitulasi Omset Tahunan Bakso Sopyono Banyuwangi	4
4.1 Hasil Uji Normalitas.....	29
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Data Responden
3. Karakteristik Responden
4. Hasil Tanggapan Responden
5. Uji Validitas Dan Reliabilitas
6. Uji Asumsi Klasik
7. Uji Regresi Linier Berganda
8. Dokumentasi

