

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONATO JEMBER**

SKRIPSI

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



Oleh : Kurniawan Alamsyah

20.1041.1118

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

2024

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

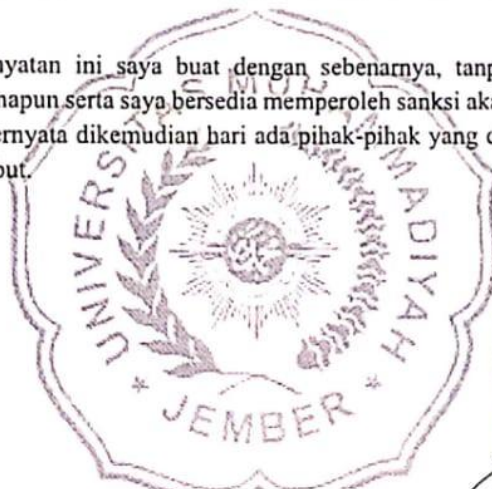
Nama : Kumiawan Alamsyah

NIM 2010411118

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONATO JEMBER; 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, keabsaan, 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, 1 Juli 2024

Yang menyatakan,



Kumiawan Alamsyah

NIM 20.1041.1118



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONATO JEMBER**

Oleh : Kurniawan Alamsyah

20.1041.1118

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Retno Endah Supeni, Dra MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Bayu Wijyantini, SE.MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN CONATO JEMBER, telah diuji dan disahkan oleh fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Jember:

Nama : Kurniawan Alamsyah
 NIM : 2010411118
 Hari : 27 JUNI 2024
 Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Haris Hermawan, SE, MM

NPK: 196810101.1503640

Anggota 1

Anggota 2

Dr. Retno Endah Supeni, Dra MM

Bayu Wijyantirni, SE, MM

NPK: 196705221.9510256

NPK: 19791702.1009661

Mengesahkan:

Dekan

Ketua Program Studi

Maheni Ika Sari, SE, MM

Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM

NIP: 197708112005012001

NPK: 197203271.050947

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak dan mama saya yang selalu mendukung saya dalam segala hal, terutama dalam bentuk tanggungjawab selama masa perkuliahan ini, dan mendukung saya untuk menuntaskan harapan-harapan beliau untuk mendapatkan gelar sarjana ini, sekali lagi saya sangat berterimakasih.
2. Para dosen yang pernah mengajar saya dari awal sampai akhir kuliah
3. Dosen pembimbing saya yang tentunya sangat berjasa dalam membantu membimbing selama penyusunan skripsi
4. Kakak-kakak saya yang mendukung saya untuk segera menyelesaikan tanggungjawab ini
5. Terimakasih kepada pasangan saya yang telah membantu dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi
6. Dan yang terakhir terimakasih kepada semua teman baik saya yang selalu setia membantu



MOTTO

“Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah jadikan baginya kemudahan dalam urusannya.”

(QS. At Talaq : 4)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya.”

(QS. Al Baqarah ayat 286)

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.”

(QS. Al Ankabut : 6)



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERNYATAAN	ii
PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Tinjauan Teori	4
2.1.1 Manajemen pemasaran	4
2.1.2 Perilaku Konsumen	4
2.2 Kualitas Produk.....	4
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	4
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk	5
2.2.3 Indikator Kualitas produk.....	6
2.3 Kualitas Pelayanan.....	6
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.3.2 Faktor- Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	6
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Keragaman Produk.....	7
2.4.1 Pengertian Keragaman Produk	7
2.4.2 Indikator Keragaman Produk	7
2.5 Kepuasan Pelanggan	8
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.5.2 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	8
2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	8
2.6 Penelitian Terdahulu	9
2.6 Kerangka Konseptual.....	16
2.7 Hipotesis	17

2.7.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	17
2.7.2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	18
2.7.3 Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan	18
BAB III. METODE PENELITIAN	19
3.1 Identifikasi Variabel.....	19
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2.1 Kualitas Produk (X2).....	19
3.2.2 Kualitas Pelayanan (X2).....	20
3.2.3 Keragaman Produk (X3)	20
3.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y)	21
3.3 Jenis Penelitian.....	21
3.4 Jenis Data	21
3.4.1 Data Primer.....	21
3.4.2 Data Sekunder	21
3.5 Populasi dan Sampel.....	21
3.5.1 Populasi	21
3.5.2 Sampel.....	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.7 Skala Pengukuran variabel.....	22
3.8 Teknik Analisis Data.....	23
3.8.1 Statistik Deskriptif.....	23
3.8.2 Uji Instrumen data	23
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	24
3.8.4 Asumsi Klasik.....	24
3.8.5 Uji Hipotesis.....	25
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	26
BAB IV	27
HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Conato Jember.....	27
4.1.1 Profil Perusahaan.....	27
4.1.2 Struktur Organisasi.....	28
4.1.3 Fungsi dan Tugas Jabatan.....	28
4.2 Aspek Pesonalia	29
4.2.1 Jumlah Karyawan	29
4.2.2 Jam kerja	29

4.2.3 Sistem Upah Kerja	30
4.3 Aspek Operasional	30
4.3.1 Bahan Baku Produksi	30
4.3.2 Peralatan Produksi	30
4.3.3 Proses produksi.....	30
4.3.4 Jenis Produksi.....	31
4.4 Aspek Pemasaran	31
4.4.1 Daerah Pemasaran	31
4.4.2 Saluran Distribusi	31
4.4.3 Strategi Pemasaran	31
4.5 Jenis Data Untuk Kebutuhan Teknis.....	31
4.5.1 Statistik Deskriptif.....	31
4.6 Hasil dan Pembahasan	35
4.6.1 Hasil Pembuktian	35
4.6.1.1 Pengujian Instrumen Data	35
4.6.1.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	37
4.6.1.3 Uji Asumsi Klasik	38
4.6.1.4 Uji Hipotesis.....	40
4.6.1.5 Uji Koefisien Determinasi R^2	41
4.6.2 Pembahasan.....	42
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
5.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	47
5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	47
Daftar Pustaka.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	48
Lampiran 2 Surat Penelitian	52
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden	53
Lampiran 4 Uji Instrumen	58
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	65

Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda	67
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	67
Lampiran 8 Uji Koefisien Determinasi Berganda R^2	67
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Presurvey Pada Pelanggan Conato Jember.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9.
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan	29
Tabel 4.2 Shift Karyawan bagian Cafe	29
Tabel 4.3 Shift Karyawan bagain SDM	30
Tabel 4.4 Shift karyawan bagian Produksi	30
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	31
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Etnis/Suku	32
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan	32
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pembelian Produk	33
Tabel 4.11 Kualitas Produk (X1)	33
Tabel 4.12 Kualitas Pelayanan (X2)	34
Tabel 4.13 Keragaman Produk (X3).....	34
Tabel 4.14 Kepuasan Pelanggan (Y).....	34
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial T.....	40
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Conato Jember	28
Gambar 4.2 8 Hasil Uji Normalitas	38
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40

