

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KERAGAMAN  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BLINK-BLINK  
JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:  
MEGA SULISTIOWATI  
2010411236**

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

**2025**

**HALAMAN SAMPUL**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS LAYANAN DAN KERAGAMAN  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BLINK-BLINK  
JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh  
gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :  
MEGA SULISTIOWATI  
2010411236**

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

**2025**

## PERNYATAAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mega Sulistiowati

Nim : 2010411236

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Keragaman Produk Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Toko Blink-Blink Jember”**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali dalam beberapa kutipan subansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, leabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

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

Jember, 06 November 2024

Yang menyatakan,



Mega Sulistiowati

Nim 2010411236

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN KERGAMAN  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BLINK-BLINK  
JEMBER



OLEH:

MEGA SULISTIOWATI

NIM:2010411236

Pembimbing :

Dosen pembimbing utama : Dr. Haris Hermawan SE., MM.

A rectangular box containing a handwritten signature, likely of the main supervisor, Dr. Haris Hermawan SE., MM.

Dosen pembimbing pendamping : Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I

A rectangular box containing a handwritten signature, likely of the co-supervisor, Rusdiyanto S.Pd.I., M.Pd.I.

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul ; Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Blink-blink Jember, telah di uji dan disahkan Oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 13 Februari 2025


Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

  
Dr. Nurul Qomariah, MM

NPK : 1967081010603426

Anggota 1,

  
Dr. Haris Hermawan, SE.MM

NPK.1968101011503640

Anggota 2,

  
Rusdiyanto, S.Pdi., M.Pd.I.


NPK.1991012811703792

Mengesahkan:

Dekan,

  
Maheni Ika Sari, SE., MM  
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Trias Setyowati SH, SE., SE., MM  
NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat, kesehatan dan leberkahannya. Pada akhirnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sesuai waktu yang dijadwalkan. Saya ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas nikmat dan kemudahannya yang telah Engkau berikan kepada penulis. Skripsi ini akhirnya terlaksana sesuai rencana. Semoga keberhasilan ini menjadi titik awal pencapaian penulis di masa depan.
2. Kepada ayahanda Urip Setiadi dan ibunda Husniatul Ulum terima kasih selalu mendoakan, memberi motivasi, dan juga memfasilitasi kebutuhan penulis sehingga terselesainya skripsi ini hingga akhir. Tanpa adanya doa dan dukungan dari abi dan umi anakmu ini mungkin tidak akan seteguh dan sekuat ini dalam menyelesaikan penelitian.
3. Kepada adik perempuan Milda Siti Munawaroh dan Amanda Putri Aprilia, terima kasih sudah memberikan dukungan dan semangat kepada kakakmu ini. Serta keponakan saya Kynan Ayu Humairoh terima kasih sudah memberikan hiburan kepada tantemu ini dikala sedang pusing.
4. Terima kasih untuk “Slamet Dwi Santoso” karena telah ikut serta dalam perjalanan hidup penulis dan memberikan begitu banyak tenaga, materi dan waktu. Serta memberikan dukungan, hiburan, mendengarkan keluh kesah, dan menyemangati saya agar tidak pernah menyerah.
5. Teman baikku Mila, Laudy, Desta, Indah, Euis, dan Fajar yang selalu memberikan semangat dan saling mengingatkan. Terima kasih atas pengalaman baiknya selama berada dibangku perkuliahan, selamat sudah bertahan ditengah gempuran kata dan angka dalam mengerjakan skripsi.
6. Almamater tercinta kampus biru Universitas Muhamadiyah Jember yang telah memberikan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
7. Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada saya sendiri Mega Sulistiowati. Saya bertahan hingga saat ini, mengendalikan kesabaran dan ego saya, tetap semangat dan tidak putus asa, saya berhasil menyelesaikan tugas akhir walaupun banyak hal yang harus dilalui untuk mencapainya. Terima kasih sebesar-besarnya atas perjuangan dan tanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

## MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

-Q.S Al- Baqarah : 286-



## KATA PENGANTAR

Penulis ingin menyampaikan rasa syukurnya atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk terhadap Loyalitas Pelanggan pada Toko Blink-blink Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis (S1) Universitas Muhammadiyah Jember.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Hanafi M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, SE.,MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Trias Setiyowati,SH.,SE.,MM selaku kepala jurusan Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Dr. Nurul Qomariah MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, serta arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Haris Hermawan, SE.,MM selaku dosen pembimbing I dan Rusdiyanto, S.Pd.,M.Pd.I. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh perhatian demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu serta wawasan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
7. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi yang tiada henti. Semua pihak yang telah menjadi bagian penting dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas segala bantuannya.

Semoga Allah SWT membalas kemurahan hati penulis, dan semoga kasih sayang serta arahan-Nya tercurahkan kepada kita semua. Penulis berharap ini dapat bermanfaat bagi rekan penulis dan semua yang membacanya.

Jember, 06 November 2024

Penulis

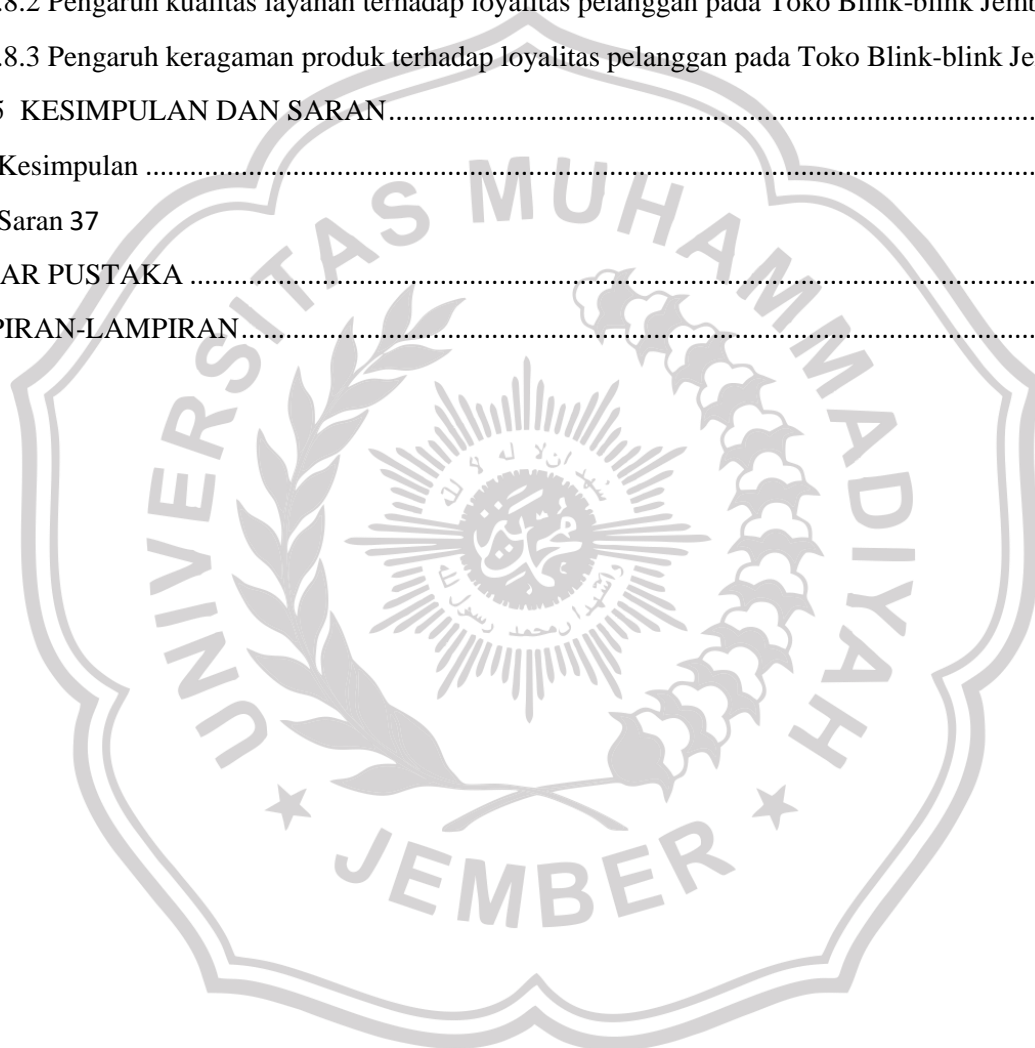


## DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULISAN.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN .....	2
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Kualitas Produk .....	9
2.1.3 Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Keragaman Produk.....	11
2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....	12
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Kerangka Konseptual .....	15
2.4 Hipotesis Penelitian.....	16
2.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
2.4.3 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Identifikasi variabel.....	18
3.1.1 Variabel bebas/ <i>independen variabel</i> (X).....	18

3.1.2	Variabel terikat/ <i>dependen</i> (Y).....	18
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	18
3.2.1	Atribut Variable.....	18
3.2.2	Kualitas produk (X1).....	18
3.2.3	Kualitas layanan (X2).....	18
3.2.4	Keragaman Produk (X3).....	19
3.2.5	Loyaliats Pelanaggan (Y).....	19
3.3	Desain Penelitian.....	20
3.4	Jenis Data.....	20
3.4.1	Data Primer.....	20
3.4.2	Data Sekunder.....	20
3.5	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data.....	20
3.5.1	Populasi.....	20
3.5.2	Sampel.....	21
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7	Teknik Analisis Data.....	22
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	22
3.7.2	Uji Instrument Data.....	22
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	23
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	23
3.7.5	Uji Hipotesis (Uji t).....	24
3.7.6	Koefesiensi Determinasi ( $R^2$ ).....	24
BAB 4	PEMBAHASAN.....	25
4.1	Gambaran Umum lokasi Penelitian.....	25
4.1.1	Sejarah Toko Blink-blink Jember.....	25
4.1.2	Letak Geografis.....	25
4.1.3	Visi dan Misi Blink-blink Jember.....	25
4.1.4	Struktur Organisasi.....	26
4.2	Deskripsi Kerja.....	26
4.3	Deskripsi Responden.....	26
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	28
4.4.1	Variabel Bebas (X).....	28
4.4.2	Variabel Terikat (Y).....	30
4.5	Hasil Analisis Data.....	30

4.5.1 Uji Instrumen.....	30
4.5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	32
4.5.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	34
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	35
4.7 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
4.8 Pembahasan.....	36
4.8.1 Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Blink-blink Jember...	36
4.8.2 Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Blink-blink Jember....	37
4.8.3 Pengaruh keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Blink-blink Jember	38
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan .....	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Pengikut Akun Social Media .....	4
Gambar 1.2 Grafik Rata-rata Pelanggan Blink-Blink Jember .....	5
Gambar 1.3 Kartu member tampak depan .....	6
Gambar 1.4 Kartu member tampak belakang .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	15



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pengunjung Blink-Blink Jember 1 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	12
Tabel 4.1 Atruktur Organisasi Toko Blink-blink Jember.....	26
Tabel 4.2 Macam-macam Produk Toko Blink-blink Jember .....	26
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Sesuai Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	27
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Minimum Pembelian di Toko Blink-blink Jember.....	27
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Berlangganan di Toko .....	28
Tabel 4.7 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Kualitas Produk.....	28
Tabel 4.8 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Kualitas Layanan .....	29
Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Keragaman Produk.....	29
Tabel 4.10 Deskripsi Frekuensi Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas .....	30
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	32
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolienaritas .....	33
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	33
Tabel 4.16 Hasil Analisi Regresi Linier Berganda.....	34
Tabel 4.17 Hasil Uji t .....	35
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi.....	36