

**PENGARUH DIVERSIFIKASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung )**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Umi Wardatus Sa'adah  
16.1041.1209**

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

**2020**

**PENGARUH DIVERSIFIKASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung )**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Umi Wardatus Sa'adah  
16.1041.1209**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umi Wardatus S

NIM : 1610411209

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Pengaruh Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung). 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, Mei 2020

Yang menyatakan,



Umi Wardatus S  
NIM. 16.10.411.209

SKRIPSI

PENGARUH DIVERSIFIKASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung )



Oleh:

Umi Wardatus S  
NIM 1610411209

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto,MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Prawesti Winahyu, S.Psi, MM

## PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Pengaruh Diversifikasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung ), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

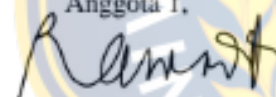
Tanggal : 22 Juni 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Dra. Retno Endah Supeni, MM  
NPK 9510256

Anggota 1,


  
Drs. Akhmad Suharto, MP  
NPK 0701126202

Anggota 2,


  
Prawesti Winahyu S.Psi, MM  
NPK 0728058701

Mengesahkan:

Dekan,

  
Dr. Arik Sushiyani, SE, M.Si  
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

  
Haris Hermawan, SE., MM  
NPK 15 03 643

## MOTTO

“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

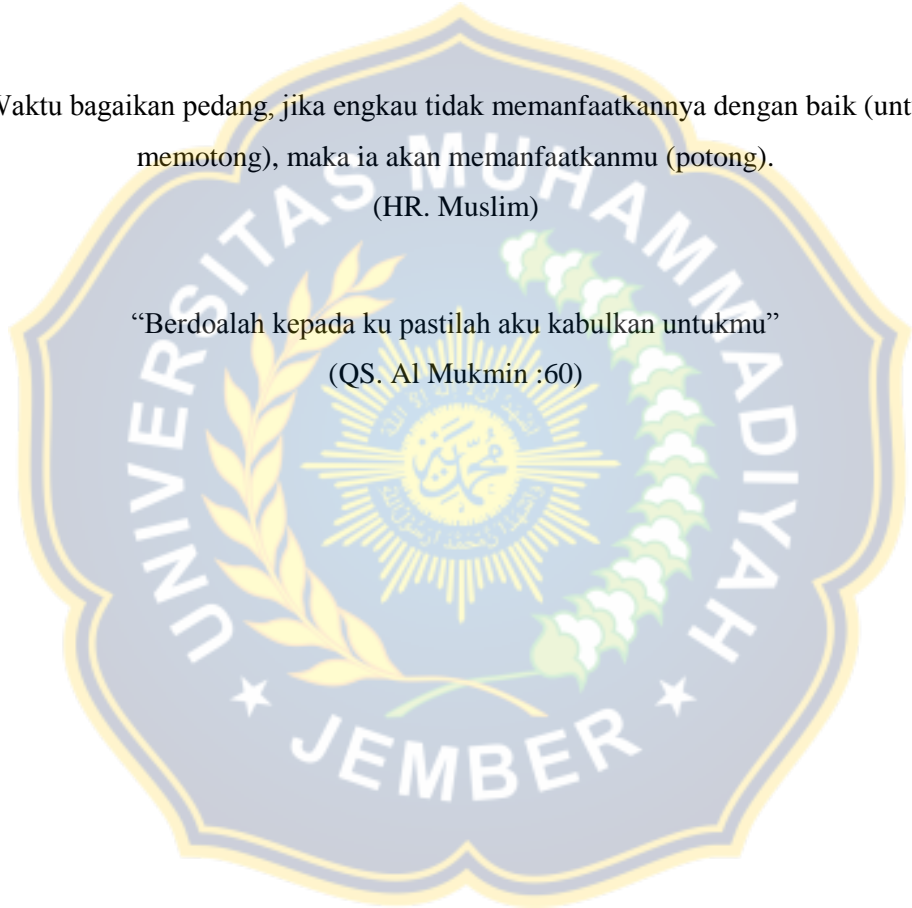
(QS. Asy Syarh : 5)

“Waktu bagaikan pedang, jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik (untuk memotong), maka ia akan memanfaatkanmu (potong).

(HR. Muslim)

“Berdoalah kepada ku pastilah aku kabulkan untukmu”

(QS. Al Mukmin :60)



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur aku panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan KasihNya sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini aku ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

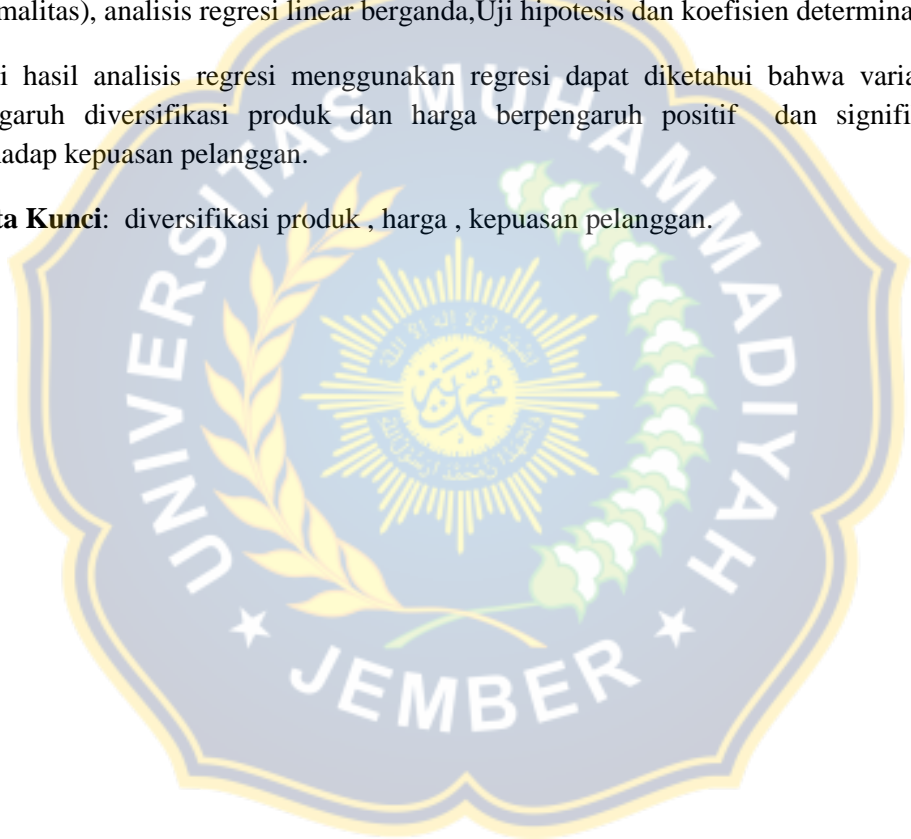
1. Kedua Orang tua Bapak Hamim F.R dan ibu Awin Mufliha yang selalu memberikan keikhlasan doa, perhatian, motivasi, kasih sayang tak terhingga, tenaga, waktu dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Semua keluarga besarku tersayang, terima kasih sudah peduli memberi doa-doa dan dukungan selama ini.
3. Teman-teman kelas F manajemen yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Para sahabat terbaik Silviatus Diantari, Dewi Amriah, Rani, Indah, Ninik, lia iftitah dan semua sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuan kalian selama ini.
5. Keluarga besar Mahasiswa S-1 Manajemen, khususnya angkatan 2016 yang telah menjalani suka dan duka dalam penyelesaian skripsi, terimakasih atas persahabatannya, kerja sama dan bantuannya.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Toko Zeze Media Balung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diversifikasi produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa observasi, kuesioner terhadap 72 responden dengan teknik *probability sampling*, yang bertujuan untuk mengetahui persepsi responden terhadap masing-masing variabel. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas ,uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas), analisis regresi linear berganda,Uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Dari hasil analisis regresi menggunakan regresi dapat diketahui bahwa variabel pengaruh diversifikasi produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** diversifikasi produk , harga , kepuasan pelanggan.





## ABSTRACT

*This research was conducted at the Zeze Media Balung Store customer. This study aims to determine the effect of product diversification and price on customer satisfaction. In this study, data were collected using assistive tools in the form of observations, questionnaires on 72 respondents with probability sampling techniques, which aim to determine respondents' perceptions of each variable. The analysis used includes data instrument testing (validity test, reliability test), classic assumption test (multicollinearity test, heteroscedasticity test, normality test), multiple linear regression analysis, hypothesis testing and coefficient of determination.*

*From the results of regression analysis using regression it can be seen that the variable influence of product diversification and price has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *product diversification, price, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

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 Diversifikasi Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Toko Zeze Media Balung).

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) 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. Dr. Hanafi M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Dr. Arik Susbiyani, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Haris Hermawan SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Drs. Akhmad Suharto, MP. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing saya sampai terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
5. Pawestri Winahyu, S, Psi. MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya daam membimbing saya sampai terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
6. Dra. Retno Endah Supeni, MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing dan menguji sampai terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
7. Segenap keluarga besar Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember, yang telah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki selama perkuliahan. Serta segenap staf pengajar, karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
8. Pak Riyono, selaku manager Kafe Toko Zeze Media Balung yang telah memberikan ijin untuk Obyek penelitian dan meluangkan waktunya sampai terselesaikan skripsi ini.
9. Para Pelanggan Toko Zeze Media Balung, terimakasih sudah membantu penelitian saya.

10. Kedua Orang tua Bapak Hamim dan ibu Awin yang selalu memberikan keikhlasan doa, perhatian, motivasi, kasih sayang tak terhingga, tenaga, waktu dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Semua keluarga besarku tersayang, terima kasih sudah peduli memberi doa-doa dan dukungan selama ini.
12. Teman-teman kelas F manajemen yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
13. Keluarga besar Mahasiswa S-1 Manajemen, khususnya angkatan 2016 yang telah menjalani suka dan duka dalam penyelesaian skripsi, terimakasih atas persahabatanya, kerja sama dan bantuanya.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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, Mei 2020  
Penyusun

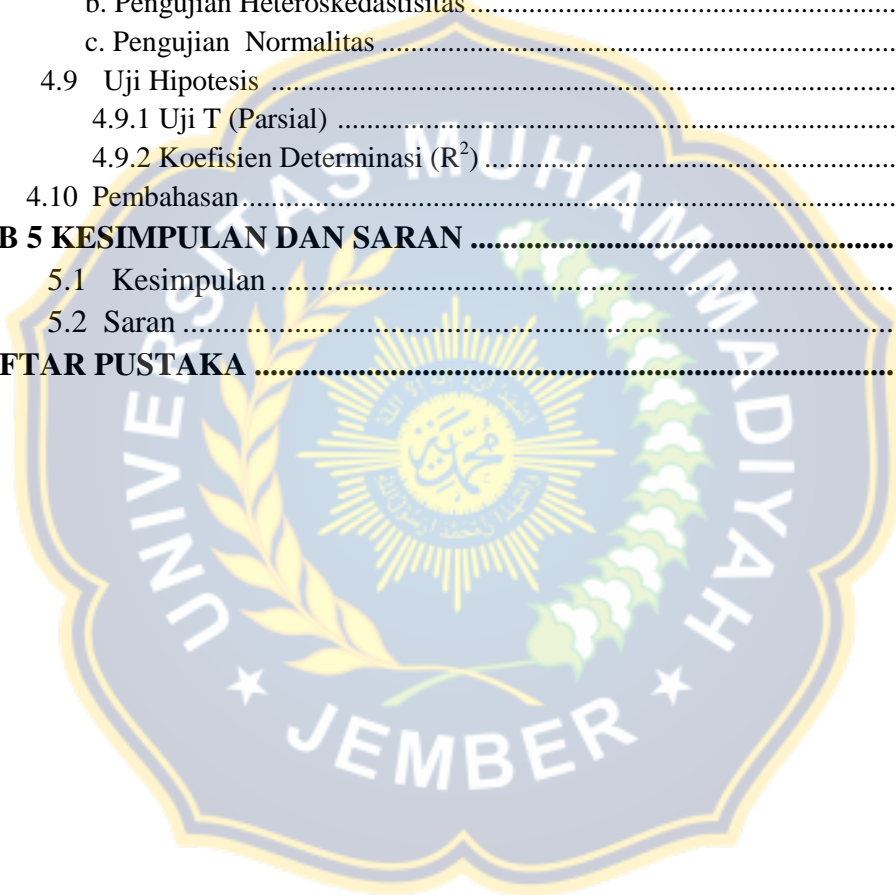
Umi Wardatus S

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	11
2.1.1 Diversifikasi Produk.....	11
2.1.2 Harga .....	12
2.1.3 Tujuan Penetapan Harga.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
2.4 Hipotesis.....	20
2.4.1 Pengaruh diversifikasi produk terhadap kepuasan pelanggan .....	20
2.4.2 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan .....	20
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Identifikasi Variabel.....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.3 Desain Penelitian.....	23

3.4	Jenis Data .....	23
3.4.1	Data Primer .....	23
3.4.2	Data Sekunder .....	23
3.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.5.1	a. Populasi .....	24
	b. Sampel.....	24
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6.1	Observasi.....	25
3.6.2	Kuesioner .....	25
3.7	Teknik Analisis Data.....	25
3.7.1	Uji Validitas .....	25
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.7.4	Uji Asumsi Klasik .....	27
	1. Uji Multikolinearitas .....	27
	2. Uji Heteroskedastisitas .....	27
3.7.5	Uji Normalitas .....	28
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	28
	1. Uji Parsial (Uji -t) .....	28
3.7.7	Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	29
<b>BAB 4</b>	<b>HASIL DAN PENBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	30
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	30
4.1.2	Visi dan Misi .....	30
4.1.3	Stuktur Organisasi .....	31
4.2	Aspek Personalia .....	33
4.2.1	Jumlah Tenaga Kerja.....	33
4.2.2	Hari dan Jam Kerja Karyawan .....	34
4.2.3	Sistem Penggajian Karyawan.....	34
4.3	Aspek Operasional Usaha.....	35
4.3.1	Bahan Baku dan Bahan Penolong .....	35
4.3.2	Peralatan Produksi .....	35
4.3.3	Proses Produksi .....	37
4.4	Aspek Pemasaran.....	38
4.4.1	Daerah Pemasaran .....	38
4.4.2	Saluran Distribusi .....	39
4.5	Hasil Analisis Data .....	<b>39</b>
4.5.1	Statistik Deskriptif .....	39
4.5.2	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....	39

4.6 Hasil Penelitian .....	47
4.6.1 Uji Instrumen Data .....	47
4.6.2 Pengujian Validitas Data .....	47
4.6.3 Pengujian Reliabilitas Data .....	48
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
4.8 Pengujian Asumsi Klasik .....	50
a. Pengujian Multikolinearitas .....	50
b. Pengujian Heteroskedastisitas .....	51
c. Pengujian Normalitas .....	52
4.9 Uji Hipotesis .....	52
4.9.1 Uji T (Parsial) .....	52
4.9.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
4.10 Pembahasan .....	54
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>



## DAFTAR TABEL

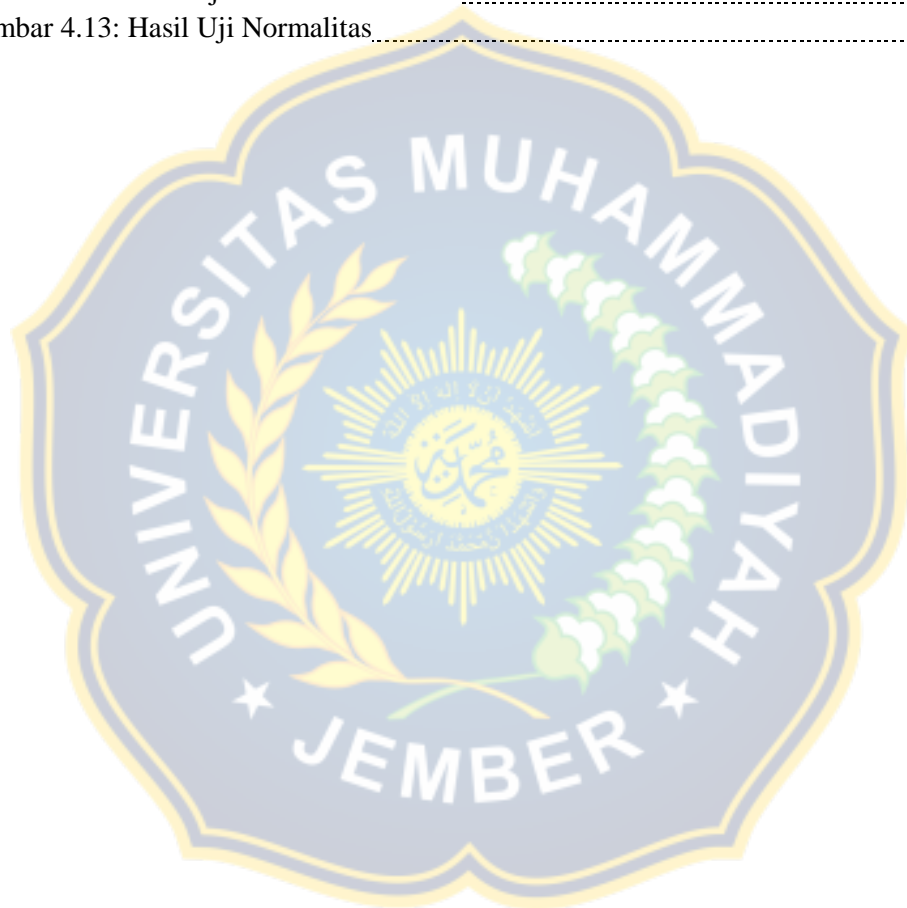
Tabel 1.1 :Data Item Produk,Diversifikasi Produk dan Estimasi Harga.....	4
Tabel 1.2 :Data Perbulan diversifikasi produk.....	5
Tabel 1.3 Survey Kepuasan Pelanggan.....	8
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Perusahaan.....	33
Tabel 4.2: Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 :Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 4.4:Karakteristik Responden Menurut Lama Berlangganan.....	40
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Diversifikasi Produk.....	41
Tabel 4.6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	43
Tabel 4.7 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Validitas.....	47
Tabel 4.9 : Hasil Pengujian Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10 : Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.11 :Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.14 : Hasil Uji T Parsial.....	52
Tabel 4.15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1.3 :Struktur organisasi.....	31
Gambar 4.12:Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51
Gambar 4.13: Hasil Uji Normalitas.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner

LAMPIRAN 2: Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 3: Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 5: Hasil Output Karakteristik Responden

LAMPIRAN 6: Frekuensi Pernyataan Responden.

LAMPIRAN 7: Hasil Uji Validitas.

LAMPIRAN 8: Hasil Uji Reliabilitas.

LAMPIRAN 9: Hasil uji , uji regresi, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.\

LAMPIRAN 10: tabel r *product moment* tabel distribusi T

LAMPIRAN 11 : Surat Izin Penelitian

LAMPIRAN 12: Dokumentasi Penelitian.