



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN
EKUITAS MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK
SARI ROTI**

SKRIPSI

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

Oleh:

Awwalina Dhinul Qoyyimah

NIM. 14.1041.1164

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
APRIL, 2018**

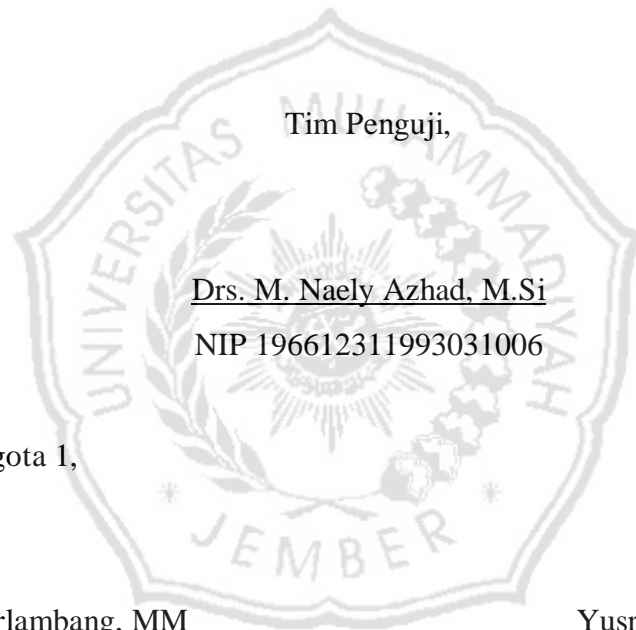
PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Sari Roti*, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 25 April 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Drs. M. Naely Azhad, M.Si

NIP 196612311993031006

Anggota 1,

Anggota 2,

Dr. Toni Herlambang, MM

NPK 06 03 425

Yusron Rozzaid, SE.Msi

NPK 11 13 577

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NPK. 01 09 289

Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Sari Roti”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Drs. Anwar, Msc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
3. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Dr.Toni Herlambang, MM selaku pembimbing I dan Bapak Yusron Rozzaid, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi pengarahan perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini serta memberikan saran dan petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember
6. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember 2014 tanpa terkecuali atas kebersamaannya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Amin.

Jember, 25 April 2018

Peneliti



DAFTAR ISI

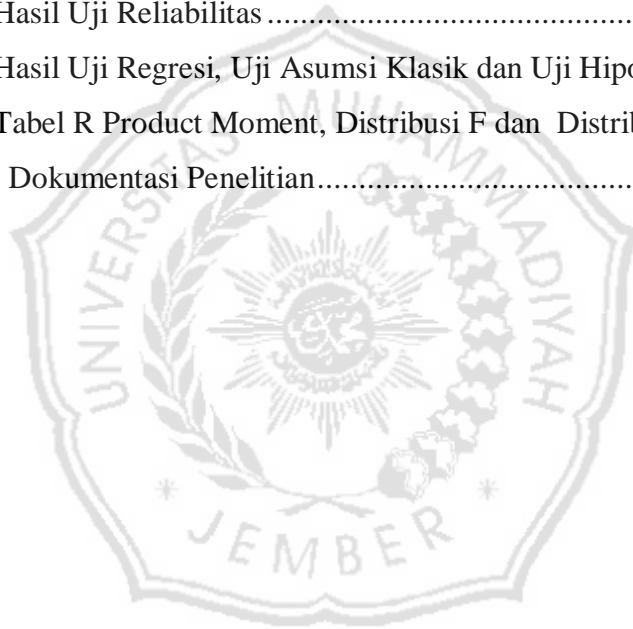
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Konseptual	33
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB 3. METODE PENELITIAN	37
3.1 Identifikasi Variabel	37
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3 Desain Penelitian.....	39
3.4 Jenis Data.....	40

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Teknik Pengukuran.....	43
3.8 Teknik Analisis Data	43
3.8.1 Uji Instrumen Data	44
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.8.4 Uji Hipotesis.....	47
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	49
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2 Jenis Data Untuk Kebutuhan Analisis.....	53
4.3 Hasil Analisis Data.....	60
4.4 Pembahasan.....	70
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner	79
Lampiran 2 Petunjuk Pengisian Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 4 Rekapitulasi Kuesioner	86
Lampiran 5 Frekuensi Pertanyaan Responden	91
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	97
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis	104
Lampiran 9 Tabel R Product Moment, Distribusi F dan Distribusi T	111
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian	118



DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, Fiki. 2016. *Impor Gandum Melonjak pada 2016*. http://bisnis.liputan6.com/read/2436_561/impor_gandum-melonjak-pada-2016.
- Assauri, Sofjan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Herlambang, Susatyo. 2014. *Basic Marketing (Dasar-dasar Pemasaran) Cara Mudah memahami Ilmu Pemasaran*. Gosyen Publishing. Yogyakarta.
- Hermansyah. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum dalam Kemasan*. Jurnal Fokus, Jilid 15, Nomor 1, Maret 2017, hlm.129- 140 ISSN 1963 – 0762.
- Kompas. 2017. *Meski Diboikot Kenaikan Penjualan Sari Roti Lampau Industri Roti Nasional*. <http://ekonomi.kompas.com/read/2017/03/14/094903926/meski.diboikot.kenaikan.penjualan.sari.roti.lampau.industri.roti.nasional>.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 1996. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Prenhallindo. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Kedelapan. Jilid 1 dan 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jilid 1. Penerbit: PT. Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua belas. Jilid 1 dan 2. Penerbit: PT. Indeks.

- Kuncoro, Mudrajat. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Kurniawati, Sri Astuti. 2017. *Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Smartphone Merek Samsung di Surakarta*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kusumanegara, Erlangga Tahta. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Keragaman Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Melakukan Pembelian Di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Made S. 2005. *Roti Lebih Oke Ketimbang Mi Dan Nasi*. *Info Teknologi Pangan*. Rubrik *Publi Education Online*. Tersedia dari: http://web.ipb.ac.id/~tpg/de/pubde_ntrtnhlth_roti.php
- Muliasari, Risa Martha. 2014. *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Pembelian Roti Merek Sari Roti*. Skripsi. Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi Dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- Mantauv, Citra Suci. 2015. *Pengaruh Harga dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*. E-jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 3, Nomor 1, Januari 2015: 1-8. ISSN : 2337-3997
- Masruri, Ahmad. 2013. *Sejarah Asal Usul Adanya Makanan Roti*. <http://bukumukubaca.Blogspot.co.id/2013/08/sejarah-asal-usul-adanya-makanan.roti.html>.
- Mowen, John C dan Minor, Michael. 2002. *Perilaku Konsumen*. Edisi Kelima, Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Neolaka, Amos. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Rosda Karya. Bandung.
- Nurjanah, Naima Eren Jasmine. 2017. *Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Jenis Merek Susu Cair Dalam Kemasan*. Skripsi. Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi Dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor.
- Nursanah. 2010. *Analisis Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Hero*

Supermarket. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Pambudi, Wahyu Setia. 2015. **Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga Dan Brand Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Mengonsumsi Produk Sari Roti.** Skripsi. Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pasopati, Giras. 2016. **Gara-gara Diboikot Saham Sari Roti Melemah Tipis.** <http://m.cnnindonesia.com/ekonomi/20161207121335-92-177915/gara-gara-diboikot-saham-sari-roti-melemah-tipis/>.

Putra, Susanto Doni. 2017. **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.** Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol. 3 No. 1 Juni 2017 Hal. 99-117. e- ISSN: 2460-9471.

Peter, J Paul dan Olson, Jerry C. 2000. **Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran.** Erlangga. Jakarta.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. **Perilaku Konsumen.** Penerbit: C.V Andi Offset. Yogyakarta.

Simamora, Bilson. 2001. **Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel.** Penerbit: PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

Simamora, Henry. 2004. **Manajemen Pemasaran Internasional.** Jilid 1. Salemba Empat. Jakarta

Sudjana. 2003. **Teknik Analisis Regresi dan Korelasi bagi Penelitian.** Bandung: Tarsito.

Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D.** Alfabeta. Bandung

Sugiyono. 2012. **Statistika Untuk Penelitian.** Alfabeta. Bandung.

Supranto, J. 2008. **Statistik Teori dan Aplikasi.** Edisi Ketujuh. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2004. **Strategi Pemasaran.** Penerbit: Andi. Yogyakarta.

Windratie. 2015. *Hobi Makan Mi Penduduk Indonesia Mulai Tinggalkan Nasi*.
<http://m.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20151019093801/hobi-makan-mi-pendudukindonesia-mulai-tinggalkan-nasi/>.

<http://www.sariroti.com> di akses mulai November 2017

