

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT ARTHA JAYA SEMESTA**

SKRIPSI



**Oleh:
David
190910110**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT ARTHA JAYA SEMESTA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
David
1909100110**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : David

NPM : 190910110

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Artha Jaya Semesta”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 27 Januari 2023



David

190910110

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PT ARTHA JAYA SEMESTA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
David
190910110**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a white background. The signature is stylized and appears to read 'Suhardi'.

**Assoc. Prof. Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dapat memberikan tujuan untuk menganalisis bagaimana keragaman produk, kualitas produk dan promosi dapat memberikan pengaruh yang secara parsial ataupun secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada PT Artha Jaya Semesta. Jenis pada penelitian dapat menggunakan jenis penelitian yang merupakan jenis deskriptif dengan metode penelitian kuantitatif, populasi yang dipergunakan merupakan konsumen PT Artha Jaya Semesta yang berjumlah 137 responden dengan teknik penentuan sampel menggunakan *sampling jenuh*. Dalam metode analisis data dapat menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji f. Berdasarkan temuan penelitian terdapat hubungan antara keragaman produk terhadap kepuasan konsumen yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $2,724 > t$ tabel 1,977. Hasil tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Terdapat hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $6,953 > t$ tabel 1,977. Hasil tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Terdapat hubungan antara promosi terhadap kepuasan konsumen yang dapat disimpulkan dari hasil uji t yaitu $4,053 > t$ tabel 1,977. Hasil tersebut menunjukkan nilai positif dan memiliki signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji simultan menghasilkan dengan nilai $81,437 > f$ tabel 2,67 yaitu skor positif dan signifikan $0,000 < 0,05$. Menurut temuan penelitian, keragaman produk, kualitas produk dan promosi secara keseluruhan berpengaruh kepada kepuasan konsumen pada PT Artha Jaya Semesta.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Keragaman Produk, Kualitas Produk, Promosi.

ABSTRACT

This research can provide a goal to analyze how product diversity, product quality and promotion can have a partial or simultaneous influence on customer satisfaction at PT Artha Jaya Semesta. This type of research can use this type of research which is a descriptive type with quantitative research methods, the population used is consumers of PT Artha Jaya Semesta, totaling 137 respondents with a sampling technique using saturated sampling. In the data analysis method, validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression analysis, coefficient of determination analysis (R²), t test and f test can be used. Based on the research findings, there is a relationship between product diversity and consumer satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely $2.724 > t$ table 1.977 . These results show a positive value and have a significance of $0.000 < 0.05$. There is a relationship between product quality and consumer satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely $6.953 > t$ table 1.977 . These results show a positive value and have a significance of $0.000 < 0.05$. There is a relationship between promotion and consumer satisfaction which can be concluded from the results of the t test, namely $4.053 > t$ table 1.977 . These results show a positive value and have a significance of $0.000 < 0.05$. Simultaneous test results produce a value of $81.437 > f$ table 2.67 , namely a positive and significant score of $0.000 < 0.05$. According to research findings, product diversity, product quality and overall promotion affect consumer satisfaction at PT Artha Jaya Semesta.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Product Diversity, Product Quality, Promotion*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa Skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak PT Artha Jaya Semesta yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Januari 2023



David



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Keragaman Produk	12
2.1.1.1 Pengertian Keragaman Produk.....	12
2.1.1.2 Dimensi Keragaman Produk	13
2.1.1.3 Indikator Keragaman Produk	14
2.1.2 Kualitas Produk	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk	15
2.1.2.2 Tingkatan Produk	16
2.1.2.3 Manfaat Produk	17
2.1.2.4 Indikator Kualitas Produk	18
2.1.3 Promosi.....	19
2.1.3.1 Pengertian Promosi	19
2.1.3.2 Jenis Promosi.....	20
2.1.3.3 Tujuan Promosi	21
2.1.3.4 Indikator Promosi	21
2.1.4 Kepuasan Konsumen	22
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	22
2.1.4.2 Elemen Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.4.3 Tingkatan Kepuasan Konsumen.....	25
2.1.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	29

2.3.3	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.3.4	Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.4	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Sifat Penelitian	32
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.3.1	Lokasi Penelitian	33
3.3.2	Periode Penelitian	33
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	34
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i>	35
3.5	Sumber Data	35
3.6	Metode Pengumpulan Data	36
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian	37
3.7.1	Variabel Independen (X)	37
3.7.2	Variabel Dependen (Y)	37
3.8	Metode Analisis Data	39
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif	39
3.8.2	Uji Kualitas Data	40
3.8.2.1	Uji Validitas	40
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	41
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	42
3.8.3.1	Uji Normalitas	42
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	43
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas	44
3.8.4	Uji Pengaruh	44
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji <i>t</i>	46
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji <i>F</i>	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	50
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	52
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	53
4.3.1	Deskriptif Keragaman Produk (X1)	53
4.3.2	Deskriptif Kualitas Produk (X2)	55
4.3.3	Deskriptif Promosi (X3)	57
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y)	59
4.4	Analisis Data	61

4.4.1 Uji Kualitas Data.....	61
4.4.1.1 Uji Validitas	61
4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	63
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	64
4.4.2.1 Uji Normalitas	64
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas	67
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	68
4.4.3 Uji Pengaruh.....	69
4.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4.3.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	70
4.5 Pengujian Hipotesis.....	71
4.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	71
4.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	72
4.6 Pembahasan.....	73
4.6.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.6.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	75
4.6.4 Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	49
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram	65
Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i>	65
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Produk Pada PT Artha Jaya Semesta	4
Tabel 1.2 Pengembalian Produk Pada PT Artha Jaya Semesta.....	5
Tabel 1.3 Jenis Promosi Pada PT Artha Jaya Semesta.....	6
Tabel 1.4 Jumlah Konsumen Pada PT Artha Jaya Semesta	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Penilaian <i>Skala Likert</i>	37
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	38
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	52
Tabel 4.5 Rentang Skala.....	53
Tabel 4.6 Deskriptif Keragaman Produk.....	53
Tabel 4.7 Deskriptif Kualitas Produk.....	56
Tabel 4.8 Deskriptif Promosi	58
Tabel 4.9 Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	59
Tabel 4.10 Uji Validitas Keragaman Produk (X1).....	61
Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Produk (X2)	62
Tabel 4.12 Uji Validitas Promosi (X3).....	62
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	63
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	66
Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	70
Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial).....	71
Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan).....	73

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 <i>Korelasi Product Moment</i>	40
Rumus 3.2 <i>Crobach's Alpha</i>	41
Rumus 3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	45
Rumus 3.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	46
Rumus 3.5 Uji t	47
Rumus 3.6 Uji F	47