

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RAMAYANA PANBIL KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Ratna Sari  
180910151**

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

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RAMAYANA PANBIL KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Ratna Sari  
180910151**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ratna Sari

NPM : 180910151

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 Ramayana Panbil Kota Batam”**

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, 30 Januari 2023



Ratna Sari  
180910151

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA RAMAYANA PANBIL KOTA  
BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Ratna Sari  
180910151**

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

**Batam, 30 Januari 2023**



**Hervezus, S.Kom., M.Si.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Ramayana Panbil adalah salah satu pusat perbelanjaan kontemporer di Kota Batam. Ramayana mampu memenuhi tuntutan masyarakat dengan memberikan kepuasan konsumen melalui keragaman produk, kualitas produk serta promosi, dan memiliki karakter tersendiri yaitu memiliki label yang menjual produk murah dengan kualitas yang prima. Akan tetapi masih terdapat saja permasalahan yang terkait dengan keragaman produk, kualitas produk dan promosi yang belum sepenuhnya dapat teratasi dengan beberapa alasan yang tidak diketahui. Dengan demikian pada penelitian ini menyelidiki tentang permasalahan konsumen selama mereka membeli produk di Ramayana Panbil. Oleh karena itu, dalam penelitian yang dapat dijadikan tujuan dimana apakah keragaman produk, kualitas produk dan promosi dapat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Ramayana Panbil di Kota Batam. Sumber data primer dan data sekunder dapat menjadi acuan dalam penelitian yang dilakukan. Dalam melakukan analisis data terdapat alat analisis yang digunakan antara lain uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji pengaruh yang terdiri dari analisis regresi linier berganda dan analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji hipotesis terdiri dari uji t dan uji f. Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa keragaman produk, kualitas produk dan promosi di Ramayana Panbil Kota Batam secara parsial dan simultan dapat memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

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

## ***ABSTRACT***

*Ramayana Panbil is one of the contemporary shopping centers in Batam City. Ramayana is able to meet the demands of society by providing consumer satisfaction through product diversity, product quality and promotions, and has its own character, namely having a label that sells cheap products with excellent quality. However, there are still problems related to product variety, product quality and promotion which have not been fully resolved for some unknown reason. Thus this study investigates consumer problems as long as they buy products at Ramayana Panbil. Therefore, in research that can be used as a goal where product diversity, product quality and promotion can influence consumer satisfaction at Ramayana Panbil in Batam City. Sources of primary data and secondary data can be used as a reference in the research conducted. In conducting data analysis, there are analytical tools used, including data quality tests consisting of validity and reliability tests, classic assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests and heteroscedasticity tests, influence tests consisting of multiple linear regression analysis and coefficient analysis determination ( $R^2$ ) and hypothesis testing consists of t test and f test. The results of the study can show that product variety, product quality and promotion at Ramayana Panbil Batam City partially and simultaneously can have a positive and significant influence on customer satisfaction.*

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

## KATA PENGANTAR


Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya 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 Heryenzus, S.Kom., M.Si. 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 responden serta Ramayana Panbil 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, 30 Januari 2023



Ratna Sari





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Keragaman Produk .....	13
2.1.1.1 Pengertian Keragaman Produk.....	13
2.1.1.2 Dimensi Keragaman Produk .....	14
2.1.1.3 Indikator Keragaman Produk .....	16
2.1.2 Kualitas Produk .....	17
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	17
2.1.2.2 Tingkatan Produk .....	18
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk .....	20
2.1.3 Promosi.....	21
2.1.3.1 Pengertian Promosi .....	21
2.1.3.2 Tujuan promosi .....	22
2.1.3.3 Indikator Promosi.....	23
2.1.4 Kepuasan Konsumen .....	24
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	24
2.1.4.2 Tipe Kepuasan Konsumen .....	25
2.1.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen .....	27
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.3.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	30
2.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	30
2.3.4 Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	31

2.4	Hipotesis.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Sifat Penelitian .....	33
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	34
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	34
3.3.2	Periode Penelitian.....	34
3.4	Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1	Populasi .....	35
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	35
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	36
3.5	Sumber Data.....	37
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.7.1	Variabel <i>Independent</i> (X).....	39
3.7.2	Variabel <i>Dependen</i> (Y) .....	39
3.8	Metode Analisis Data .....	40
3.8.1	Uji Statistik Deskriptif .....	40
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	42
3.8.2.1	Uji Validitas .....	42
3.8.2.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.8.3.1	Uji Normalitas .....	44
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas .....	45
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	45
3.8.4	Uji Pengaruh.....	46
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
3.9	Uji Hipotesis.....	48
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	48
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	52
4.2.1	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	52
4.2.3	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	53
4.2.4	Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....	54
4.3	Deskripsi Jawaban Responden .....	55
4.3.1	Deskriptif Keragaman Produk (X1) .....	55
4.3.2	Deskriptif Kualitas Produk (X2) .....	57
4.3.3	Deskriptif Promosi (X3).....	58
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Konsumen (Y) .....	60
4.4	Analisis Data .....	62
4.4.1	Uji Kualitas Data.....	62
4.4.1.1	Uji Validitas .....	62

4.4.1.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	65
4.4.2.1 Uji Normalitas .....	65
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 .....	73
4.6 Pembahasan.....	74
4.6.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
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 .....	76
4.7 Implikasi Hasil Penelitian .....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 1.</b> Pendukung Penelitian	
<b>Lampiran 2.</b> Daftar Riwayat Hidup	
<b>Lampiran 3.</b> Surat Keterangan Penelitian	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	32
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas Dengan Histogram .....	65
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas Dengan Grafik <i>Normal P-P Plot</i> .....	66
<b>Gambar 4.3</b> Uji Heteroskedastisitas .....	68

## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>Tabel 1.1</b> Keragaman Produk Ramayana Panbil Kota Batam.....	3
<b>Tabel 1.2</b> Pengembalian Produk Ramayana Panbil Kota Batam .....	5
<b>Tabel 1.3</b> Jenis Promosi Ramayana Panbil Kota Batam .....	6
<b>Tabel 1.4</b> Jumlah Konsumen Ramayana Panbil Kota Batam.....	7
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	28
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54
<b>Tabel 4.5</b> Rentang Skala.....	55
<b>Tabel 4.6</b> Deskriptif Keragaman Produk.....	55
<b>Tabel 4.7</b> Deskriptif Kualitas Produk .....	57
<b>Tabel 4.8</b> Deskriptif Promosi .....	58
<b>Tabel 4.9</b> Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	60
<b>Tabel 4.10</b> Uji Validitas Keragaman Produk (X1).....	62
<b>Tabel 4.11</b> Uji Validitas Kualitas Produk (X2).....	63
<b>Tabel 4.12</b> Uji Validitas Promosi (X3).....	63
<b>Tabel 4.13</b> Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	64
<b>Tabel 4.14</b> Uji Reliabilitas.....	65
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	67
<b>Tabel 4.16</b> Uji Multikolinearitas .....	68
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	69
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	71
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji t (Parsial).....	72
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji f (Simultan).....	73

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
<b>Rumus 3.1</b> Slovin .....	35
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	41
<b>Rumus 3.3</b> <i>Product Moment</i> .....	42
<b>Rumus 3.4</b> <i>Alpha Cronbach</i> .....	43
<b>Rumus 3.5</b> Regresi Linier Berganda .....	46
<b>Rumus 3.6</b> Koefisien Determinasi .....	47
<b>Rumus 3.7</b> Uji t .....	48
<b>Rumus 3.8</b> Uji f.....	49