

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT STARTMARA
PRATAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yogie Ongilvin
190910001**

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

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT STARTMARA
PRATAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh:
Yogie Ongilvin
190910001**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Yogie Ongilvin
NPM/NIP : 190910001
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT STARTMARA PRATAMA DI 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, 16 Januari 2023



Yogie Ongilvin
190910001

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT STARTMARA
PRATAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Yogie Ongilvin
190910001**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 17 Januari 2023



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini di maksudkan untuk menganalisa pengaruh keragaman produk (X_1), kualitas produk (X_2), saluran distribusi (X_3) terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Startmara Pratama di kota Batam. Penelitian ini sifatnya kuantitatif serta penyebaran datanya dengan kuesioner. Populasi penelitiannya ini ialah pelanggan PT Startmara Pratama Tahun 2021. Sampel penelitiannya mencapai 160 yang di dapati dari teknik Slovin. Teknik pengumpulan datanya menerapkan teknik *nonprobability sampling* yang di analisis dengan bantuan SPSS 25. Hasil penelitiannya menunjukkan keragaman produk (X_1), kualitas produk (X_2) dan saluran distribusi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Startmara Pratama di kota Batam. Keragaman produk (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y), kualitas produk (X_2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dan saluran distribusi (X_3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y). Secara simultan keragaman produk (X_1), kualitas produk (X_2) dan saluran distribusi (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Startmara Pratama di kota Batam.

Kata kunci: Keragaman Produk, Kualitas Produk, Saluran Distribusi dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This studies was intend analyzing the effects of product diversity (X1), product quality (X2), distribution channels (X3) on customer loyalty (Y) at PT Startmara Pratama in Batam city. This researches was quantitatives and the distribution sof data through a questionnaire. The population is the customers of PT Startmara Pratama in 2021. The sample reached 160 using the Slovin technique. The data collections technique using a non-probability sampling technique. Furthermore, the data that has been collected was analyzed using help of the SPSS version 25. The results of this study indicate that product diversity (X1), product quality (X2) and distribution channels (X3) have a positive influence and significant to customer loyalty (Y) at PT Startmara Pratama in Batam city. product diversity variable (X1) partially has a positive and significant effect on customer loyalty (Y), product quality variable (X2) partially has a positive and significant effect on customer loyalty (Y) and distribution channel variable (X3) partially provide a positive and significant influence on customer loyalty (Y). Simultaneously product diversity (X1), product quality (X2) and distribution channels (X3) have a positive and significant influence on customer loyalty (Y) at PT Startmara Pratama in Batam city.

Keywords: *Product Diversity, Product Quality, Distribution Channels and Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud 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 Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
5. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam yang telah membagikan ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan memberi dukungan penuh kepada penulis;
7. Responden yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner yang dapat membantu proses penelitian;
8. Teman-teman se-angkatan yang selalu memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan memberikan kelancaran dalam segala hal yang dikerjakan. Amin

Batam, 16 Januari 2023



Yogie Ongilvin



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	7
1.4. Rumusan Masalah	8
1.5. Tujuan Penelitian.....	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.6.2. Manfaat Praktis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Teori Dasar	10
2.1.1. Keragaman Produk.....	10
2.1.2. Kualitas Produk.....	12
2.1.3. Saluran Distribusi.....	17
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	22
2.3. Kerangka Pemikiran	26
2.3.1. Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	26

2.3.2.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.3.3.	Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.4.	Hipotesis	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1.	Jenis Penelitian	28
3.2.	Sifat Penelitian	29
3.3.	Lokasi dan Periode Penelitian	29
3.3.1	Lokasi Penelitian	29
3.3.2	Periode Penelitian.....	29
3.4.	Populasi dan Sampel	30
3.4.1	Populasi.....	30
3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel.....	30
3.4.3	Teknik Sampling	31
3.5.	Sumber Data	31
3.6.	Metode Pengumpulan Data	32
3.7.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.8.	Metode Analisis Data	34
3.8.1	Analisis Deskriptif	34
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	34
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.8.4	Uji Pengaruh	37
3.9.	Uji Hipotesis.....	38
3.9.1	Uji Parsial (Uji T).....	38
3.9.2	Uji Simultan (Uji F).....	39
BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1.	Sejarah Objek Penelitian	40
4.1.2.	Logo Perusahaan	40
4.1.3.	Visi dan Misi Objek Perusahaan	40
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	43
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	43
4.3.1	Deskripsi variabel Keragaman Produk	43
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	46
4.3.3	Deskripsi Variabel Saluran Distribusi.....	49
4.3.4	Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan	51
4.4	Analisis Data	54
4.4.1	Hasil Uji Validitas.....	54
4.4.2	Uji Reliabilitas	56
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.5	Uji Hipotesis.....	61
4.5.1	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	61
4.5.2	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	63
4.6	Pembahasan	63
4.6.1	Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	63
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.6.3	Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan	64
4.6.4	Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas produk dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan	65
4.7	Implikasi Penelitian	65
BAB V.....		66
SIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Simpulan.....	66
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		72
Lampiran 1: Pendukung Penelitian		72
Lampiran 2: Daftar Riwayat Hidup.....		115
Lampiran 3: Surat izin Penelitian.....		116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Logo PT Startmara Pratama	40
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	57
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PT Startmara Pratama Periode 2019-2021.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Profil berdasarkan usia.....	41
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 4 Profil responden berdasarkan penghasilan	43
Tabel 4. 5 Deskripsi jawaban responden keragaman produk.....	43
Tabel 4. 6 Deskripsi jawaban responden kualitas produk.....	46
Tabel 4. 7 Deskripsi jawaban responden saluran distribusi	49
Tabel 4. 8 Deskripsi jawaban responden loyalitas pelanggan.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk (X1)	54
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Saluran Distribusi (X3)	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji R^2	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji T.....	62
Tabel 4. 20 Hasil Uji F	63

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	30
Rumus 3. 2 Korelasi Product Moment.....	35
Rumus 3. 3 <i>Cronbach's Alpha</i>	35
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	37
Rumus 3. 5 Uji t.....	38
Rumus 3. 6 Uji F.....	39