

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK FASHION
THENBLANK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Ayu Adella Irsanni

190910179

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK FASHION
THENBLANK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

Ayu Adella Irsanni

190910179

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2024**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ayu Adella Irsanni
NPM : 190910179
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK FASHION THENBLANK DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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, 13 Januari 2024



Ayu Adella Irsanni

190910179

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PRODUK FASHION
THENBLANK DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh

Ayu Adella Irsanni

190910179

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

Batam, 13 Januari 2024



Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M.

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Hampir di setiap sektor bisnis, persaingan menjadi semakin ketat. Hal ini lumrah di bidang fashion, khususnya dalam industri pakaian siap pakai Thenblank di Batam. Studi ini mencoba untuk memastikan dampak simultan atau parsial dari diferensiasi produk dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Thenblank di kota Batam. Metode penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan metode pengumpulan data penelitian melalui kuesioner. Dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan sampling, sampel sebanyak 100 responden dipilih dari 28.180 penduduk Kecamatan Sagulung Kota. Temuan menunjukkan bahwa diferensiasi produk dan kualitas produk secara bersamaan atau simultan berdampak besar pada kepuasan pelanggan, dan bahwa kedua variabel tersebut juga memiliki dampak positif yang kuat atau signifikan pada kepuasan konsumen jika diuji secara parsial. Perusahaan harus terus fokus pada aspek kualitas dan diferensiasi produk. Diferensiasi produk dan kualitas produk memiliki dampak yang menguntungkan dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen Thenblank, yang meningkat dari kedua aspek tersebut.

Kata Kunci: Diferensiasi Produk, Kualitas produk, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

In almost every business sector, competition is getting tougher. This is commonplace in the fashion sector, especially in the Thenblank ready-to-wear industry in Batam. This study attempts to ascertain the simultaneous or partial impact of product differentiation and product quality on customer satisfaction. The research method uses multiple linear regression analysis with research data collection methods through questionnaires. Using the Slovin formula to determine sampling, a sample of 100 respondents was selected from 28,180 residents of Sagulung Kotan District. The findings show that product differentiation and product quality simultaneously have a large impact on customer satisfaction, and that the two variables also have a strong or significant positive impact on customer satisfaction when tested partially. Companies must continue to focus on aspects of quality and product differentiation. Product differentiation and product quality have a beneficial impact and contribute significantly to Thenblank's customer satisfaction, which increases from both aspects.

Keyword: *Product Differentiation, Product Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Penulis ucapkan puji serta syukur kepada Allah SWT 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 Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

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., MI.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. Prof. Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing yang memberikan bimbingan dan berbagai pengalaman kepada penulis;
5. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen;
6. Dosen dan Staff Universita Putera Batam yang sudah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan serta bimbingan kepada penulis;
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti;
8. Teman-teman yang telah membantu dan mendukung penulis;
9. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 13 Januari 2024



Ayu Adella Irsanni



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

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 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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Fashion.....	10
2.1.1.1 Pengertian <i>Fashion</i>	10
2.1.2 Diferensiasi Produk.....	10
2.1.2.1 Pengertian Diferensiasi Produk.....	10
2.1.2.2 Syarat – Syarat Diferensiasi.....	11
2.1.2.3 Tujuan Diferensiasi Produk	12
2.1.2.4 Indikator Diferensiasi Produk	12
2.1.3 Kualitas Produk.....	13
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk.....	13
2.1.3.2 Indikator Kualitas Produk	14
2.1.4 Kepuasan Konsumen	15
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	15
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	17
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Sifat Penelitian	20
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian.....	20
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	20
3.3.2 Periode Penelitian	20
3.4 Populasi Dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21

3.4.2	Sampel.....	22
3.4.3	Teknik Sampling.....	23
3.5	Sumber Data.....	23
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.7	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.8	Metode Analisis Data.....	26
3.8.1	Analisis Deskriptif	26
3.8.2	Uji Kualitas Instrumen	27
3.8.2.1	Uji Validitas Data	27
3.8.2.2	Uji Reabilitas	28
3.8.3	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.3.1	Uji Normalitas Data	28
3.8.3.2	Uji Multikolinieritas.....	29
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.8.4	Uji Pengaruh	29
3.8.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.9	Uji Hipotesis	30
3.9.1	Uji T	31
3.9.2	Uji F	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.2.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	33
4.2.2	Karakteristik berdasarkan Umur	33
4.2.3	Karakteristik berdasarkan pendidikan.....	34
4.2.4	Karakteristik berdasarkan pekerjaan.....	34
4.2.5	Karakteristik berdasarkan pendapatan	35
4.2.6	Deskripsi Variabel Diferensiasi Produk.....	36
4.2.7	Deskripsi Variabel Kualitas Produk.....	38
4.2.8	Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen	39
4.3	Analisis Data	41
4.3.1	Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	41
4.3.2	Uji Kualitas Data.....	42
4.3.2.1	Uji Validitas Data	42
4.3.2.2	Uji Reliabilitas	44
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	45
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas	47
4.3.4	Pengujian Hipotesis	49
4.3.4.1	Analisis Linear Berganda.....	49
4.3.4.2	Analisis Koefisien Determinasi	50
4.3.5	Hipotesis	50
4.3.5.1	Uji T	50
4.3.5.2	Uji F	51
4.4	Pembahasan.....	51

4.4.1	Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	51
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	52
4.4.3	Pengaruh Diferensiasi Produk dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	52
4.5	Implikasi Penelitian	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		55
5.1	Simpulan	55
5.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komentar kepuasan konsumen terhadap Thenblank	5
Gambar 1.2 Komentar ketidakpuasan konsumen terhadap Thenblank	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 4.1 Logo Thenblank.....	32
Gambar 4.2 Grafik Histogram.....	45
Gambar 4.3 Normal p-plot	46
Gambar 4.4 Normal Scatterplot.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Nilai Skala Likert	24
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	27
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	33
Tabel 4.2 Responden berdasarkan umur	33
Tabel 4.3 Responden berdasarkan pendidikan	34
Tabel 4.4 Responden berdasarkan jumlah pekerjaan	34
Tabel 4.5 Responden berdasarkan pendapatan.....	35
Tabel 4.6 Deskripsi variabel Diferensiasi Produk.....	36
Tabel 4.7 Deskripsi variabel Kualitas Produk.....	38
Tabel 4.8 Deskripsi variabel Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.9 Hasil uji analisis deskriptif.....	41
Tabel 4.10 Validitas variabel Diferensiasi Produk.....	42
Tabel 4.11 Validitas variabel Kualitas Produk.....	43
Tabel 4.12 Validitas variabel Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.13 Validitas uji reliabilitas	44
Tabel 4.14 Hasil uji Kolmogorov-Smirnov.....	46
Tabel 4.15 Hasil uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.16 Hasil uji Heterokedatisitas	48
Tabel 4.17 Hasil uji Analisis Linear Berganda	49
Tabel 4.18 Hasil uji Koefisien Determinan.....	50
Tabel 4.19 Hasil uji t.....	50
Tabel 4.20 Hasil uji F	51

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	22
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala	26
Rumus 3.3 pearson product moment.....	27
Rumus 3.4 Cronbach Alpha	28
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	30