

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PAN BARUNA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Fernandi
200910107**

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

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PAN BARUNA BATAM**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Fernandi
200910107**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawa ini saya :

Nama : Fernandi
NPM : 200910107
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 Pan Baruna Batam” adalah hasil karya dari 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila pernyataan di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana 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, 19 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Fernandi
200910107

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN SALURAN DISTRIBUSI TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PT PAN BARUNA BATAM**

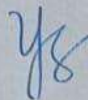
SKRIPSI

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

**Oleh :
Fernandi
200910107**

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

Batam, 19 Januari 2024



**Yunisa Oktavia, S.Pd., M.Pd.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kualitas produk dan saluran distribusi terhadap loyalitas pelanggan dimana setiap variabel mempunyai permasalahan seperti kualitas produk pada bagian produk nya mengalami kedaluwarsa, kemasan robek, kotor dan berkutu. Dalam keragaman produk mengalami kelebihan dan kekurangan stok setiap produknya. Saluran distribusi juga mengalami masalah dalam hal keterlambatan pengantaran barang ke pelanggan. Jadi jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel yang dihipotesiskan. Penelitian ini mempunyai populasi dengan jumlah pelanggan PT Pan Baruna pada tahun 2023 yaitu 826 pelanggan dari pemasaran PT Pan Baruna. Penelitian ini menggunakan 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Keragaman Produk memperlihatkan nilai β^1 dengan besaran 0,113 dan signifikansi dengan besaran 0,003, Kualitas Produk memperlihatkan nilai β^1 dengan besaran 0,220 dan signifikansi dengan besaran 0,000, Saluran Distribusi memperlihatkan nilai β^1 dengan besaran 0,619 dan signifikansi dengan besaran 0,000. Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keragaman produk, kualitas produk dan saluran distribusi berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : keragaman produk, kualitas produk, loyalitas pelanggan, dan saluran distribusi

ABSTRACT

This research was conducted to determine the effect of product diversity, product quality and distribution channels on customer loyalty where each variable has problems such as product quality in parts of the product that are expired, packaging is torn, dirty and infested. In product diversity, there are advantages and disadvantages of stock for each product. Distribution channels also experience problems in terms of delays in delivering goods to customers. So this type of research is quantitative research to test the relationship between hypothesized variables. This research has a population with the number of PT Pan Baruna customers in 2023, namely 826 customers from PT Pan Baruna marketing. In this research use for 100 respondent. This research uses a purposive sampling method. Product Diversity shows a β_1 value of 0.113 and a significance of 0.003, Product Quality shows a β_1 value of 0.220 and a significance of 0.000, Distribution Channels shows a β_1 value of 0.619 and a significance of 0.000. So the research results show that the variables of product diversity, product quality and distribution channels have a significant positive effect on customer loyalty

Keywords: *customer loyalty, distribution channels product diversity, and product quality*

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia'Nya, 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. Karna itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takakan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari beberapa pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Assoc.Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrail Rorong, S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian, S.kom., M.Si. selaku kaprodi jurusan manajemen.
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing akademik.
5. Yunisa Oktavia, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
6. Dosen dan staf Universitas Putera Batam.
7. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang selalu menyemangati dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.

8. Kepada seluruh teman-teman penulis yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
9. Para responden yang turut berpartisipasi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya. Amin

Batam, 19 Januari 2024



Penulis,
Fernandi



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Keragaman Produk.....	12
2.1.1. Definisi Keragaman Produk	12
2.1.2 Indikator Keragaman Produk.....	13
2.1.3 Dimensi Keragaman Produk.....	14
2.2 Kualitas Produk.....	14
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	14
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.2.3. Dimensi Kualitas Produk.....	17
2.3 Saluran Distribusi.....	17
2.3.1 Definisi Saluran Distribusi	17
2.3.2 Indikator Saluran Distribusi.....	18
2.3.3 Dimensi Saluran Distribusi.....	19
2.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.4.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	19
2.4.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	20
2.4.3 Ciri Loyalitas Pelanggan	20
2.5.1 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.6.1 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.6.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.6.3 Pengaruh Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan	24

2.7	Kerangka Konseptual	25
2.8	Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Sifat Penelitian.....	27
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian	27
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.3.2	Periode Penelitian	27
3.4	Populasi dan Sampel	28
3.4.1	Populasi	28
3.4.2	Sampel.....	28
3.4.3	Teknik Sampling.....	28
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Metode Analisis Data.....	36
3.6.1	Uji Validitas.....	36
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	37
3.7.1	Uji Normalitas	37
3.7.2	Uji Multikolinearitas	38
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.8	Uji Hipotesis	38
3.8.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.8.2	Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.8.3	Uji T	40
3.8.4	Uji F	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	42
4.2	Deskripsi Responden.....	42
4.3	Statistik Deskriptif	44
4.4	Deskripsi Jawaban Responden	45
4.4.1	Keragaman Produk (X^1).....	45
4.4.2	Kualitas Produk (X^2).....	46
4.4.3	Saluran Distribusi (X^3).....	47
4.4.4	Loyalitas Pelanggan (Y^1).....	48
4.5	Analisis Data.....	49
4.5.1	Uji Validitas.....	49
4.5.2	Uji Reliabilitas	50
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	51
4.6.1	Uji Normalitas	51
4.6.2	Uji Multikolinearitas	52
4.6.3	Uji Heteroskedastisitas	53
4.7	Uji Pengaruh	53
4.7.1	Analisis Linear Berganda	53
4.7.2	Uji Koefisien Determinasi R^2	55
4.8	Uji Hipotesis	55

4.8.1	Uji T	55
4.8.2	Uji F	56
4.9	Pembahasan	57
4.9.1	Pengaruh Keragaman Produk (X1) Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.9.2	Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kinerja Karyawan	57
4.9.3	Pengaruh Saluran Distribusi (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan	57
4.9.4	Pengaruh Keragaman Produk (X1), Kualitas Produk (X2) dan Saluran Distribusi (X3) Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.10	Implikasi	58
4.10.1	Implikasi Teoritis	58
4.10.2	Implikasi Praktis	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		60
5.1	Simpulan.....	60
5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		1
LAMPIRAN		1
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Diagram Histogram.....	51
Gambar 4.2 Normal P-Plot	51

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	28
Tabel 3.2 Definisi Variabel Operasional Penelitian	30
Tabel 3.3 Skala Likert	31
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Penghasilan Responden	43
Tabel 4.4 Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Mengenai Keragaman Produk.....	46
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Mengenai Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Mengenai Saluran Distribusi.....	48
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Mengenai Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas Keragaman Produk (X^1)	49
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Kualitas Produk (X^2)	49
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Saluran Distribusi (X^3)	50
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Loyalitas Pelanggan(Y)	50
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.14 Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.15 Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.16 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.17 Uji T.....	55
Tabel 4.18 Uji F.....	55

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Rentang Skala	32
Rumus 3.2 Pearson Product Moment.....	34
Rumus 3.3 Alpha Cronbach's.....	35
Rumus 3.4 Rumus Persamaan Regresi	37
Rumus 3.5 T hitung	39
Rumus 3.6 F hitung.....	40