

**PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *POINT COFFEE* RADEN FATAH**

SKRIPSI



Oleh:

Sely Melita Br Panjaitan

200910241

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

**PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *POINT COFFEE* RADEN FATAH**

SKRIPSI

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



Oleh:

Sely Melita Br Panjaitan

200910241

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sely Melita Br Panjaitan

NPM : 200910241

Fakultas: : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Point Coffee Raden Fatah Batam”

Adalah hasil karya saya 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-perundangan yang berlaku.

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

Batam, 19 Juli 2024



Sely Melita Br Panjaitan

200910241

**PENGARUH VARIASI PRODUK, KUALITAS
PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN *POINT COFFEE* RADEN FATAH**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Sely Melita Br Panjaitan
200910241**

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

Batam, 19 Juli 2024



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

Pembimbing



ABSTRAK

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh variasi produk, kualitas produk, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Point Coffee Raden Fatah Batam. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli produk dari Point Coffee Raden Fatah berdomisili di Batam dengan menggunakan metode sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan meliputi regresi linear berganda, dengan pengujian kualitas data, uji asumsi klasik, uji pengaruh dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa variasi produk, kualitas produk, dan citra merek memiliki pengaruh yang baik secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Point Coffee Raden Fatah.

Kata Kunci: Variasi Produk, Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The aim of this study to examine how every consumer satisfaction towards Point Coffee Raden Fatah in Batam that are affected by product quality, product variation, and brand image. Customers who have bought product from Point Coffee Raden Fatah and live in Batam are choosen as the sample of this studies; they were chosen through the use of purposive sampling. Multiple linear regression, data quality testing, influence testing, classical assumption testing, and hypothesis testing are some of the data analysis techniques. The findings show that, both separately and together consists of product variation, product quality, and the last is brand image that are significantly improve consumer satisfaction towards Point Coffee Raden Fatah in Batam.

Keywords: *Product Variation, Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR


Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang merupakan salah satu yang menjadi persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran yang sangat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih banyak kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putra Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putra Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
4. Bapak Prof Asosiat Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi pengetahuan mengenai penulisan skripsi ini.
6. Kepada Point Coffee yang telah berpartisipasi dalam memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan proposal.
7. Orang tua, keluarga, dan teman-teman yang telah memberikan doa, kasih sayang, nasehat, dukungan, semangat.
8. Kepada rekan teman seperjuangan yang terhebat.
9. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis dalam pembuatan proposal skripsi ini secara individual.
10. Kepada seluruh pihak responden yang telah berpartisipasi dan membantu.

Semoga Tuhan selalu menyertai dan membalas kebaikan serta ketulusan pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Amin

Batam, 12 Juli 2024



Sely Melita Br Panjaitan



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Manfaat Teoritis	12
1.6.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Konsep Teoritis	14
2.1.1 Variasi Produk	14
2.1.1.1 Pengertian Variasi Produk	14
2.1.1.2 Indikator Variasi Produk	16
2.1.2 Kualitas Produk	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk	16
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk	17
2.1.3 Citra Merek	18
2.1.3.1 Pengertian Citra Merek	18
2.1.3.2 Indikator Citra Merek	20
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	20

2.1.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.4.2	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Penelitian	26
2.3.1	Hubungan Antar Variabel	26
2.3.2	Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Jenis Penelitian	28
3.2	Sifat Penelitian.....	28
3.3	Lokasi dan Periode Penelitian.....	28
3.3.1	Lokasi Penelitian.....	28
3.3.2	Periode Penelitian.....	29
3.4	Populasi dan Sampel	29
3.4.1	Populasi.....	29
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	33
3.7.1	Variabel Bebas	33
3.7.2	Variabel Terikat	34
3.8	Metode Analisa Data	35
3.8.1	Analisis Deskriptif	35
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	35
1.8.2.1	Uji Validitas.....	35
1.8.2.2	Uji Reliabilitas	35
1.8.3	Uji Asumsi Klasik	36
3.8.3.1	Uji Normalitas	36
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	36
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.8.4	Uji Pengaruh	37
3.8.4.1	Uji Regresi Linear Berganda.....	37
3.8.4.2	Uji Koefisien Dterminan (R ²).....	38
3.9	Uji Hipotesis	39
3.9.1	Uji T (Uji Parsial).....	39
3.9.2	Uji f (Uji Simultan)	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian41
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....41
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....42
4.2.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia42
4.2.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....43
4.2.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....43
4.2.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan44
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....44
4.3.1	Deskriptif Variasi Produk (X1).....45
4.3.2	Deskriptif Kualitas Produk (X2)46
4.3.3	Deskriptif Citra Merek (X3).....47
4.3.4	Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....48
4.4	Analisis Data49
4.4.1	Uji Kualitas Data.....49
4.4.1.1	Uji Validitas49
4.4.1.2	Uji Reliabilitas50
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....51
4.4.2.1	Uji Normalitas.....51
4.4.2.2	Uji Multikolinearitas53
4.4.2.3	Uji Herteroskedaktisitas.....54
4.4.3	Uji Pengaruh55
4.4.3.1	Uji Regresi Linear Berganda.....55
4.4.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....56
4.5	Uji Hipotesis56
4.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial - Uji T56
4.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan - Uji F.....57
4.6	Pembahasan.....58
4.6.1	Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan58
4.6.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan58
4.6.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....59
4.6.4	Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Produk, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan59
4.7	Implikasi Hasil penelitian60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	61
5.1	Simpulan61

5.2	Saran.....	61
	DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1: Variasi Produk Point Coffee.....	5
Gambar 1. 2 Keluhan Konsumen	8
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian.....	26
Gambar 4. 1 Logo Point Coffee.....	41
Gambar 4. 2 Kurva Histogram	51
Gambar 4. 3 Uji Normalitas Dengan Grafik Normal P-P Plot.....	52
Gambar 4. 4 Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Produksi Kopi Berdasarkan 10 Produsen Teratas (2022/2023)	3
Tabel 1. 2 Hasil Survey Tentang Aspek Kualitas Produk Point Coffee.....	6
Tabel 1. 3 Perbandingan Brand Index dalam Kategori Café.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Periode Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Kategori Skala Likert	32
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	33
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Terikat	34
Tabel 4. 1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4. 6 Rentang Skala.....	45
Tabel 4. 7 Deskriptif Variasi Produk.....	45
Tabel 4. 8 Deskripsi Kualitas Produk (X2)	46
Tabel 4. 9 Citra Merek (X3).....	47
Tabel 4. 10 Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 13 Kolmogorov-Smirnov	52
Tabel 4. 14 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 15 Uji Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji T (Parsial)	56
Tabel 4. 18 Hasil Uji F Simultan.....	57

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Lemeshow.....	30
Rumus 3. 2: Regresi Linear Berganda	38