

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT LKD *MULTI* INDUSTRI DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



Oleh  
**Vially Tan**  
**170910114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT LKD *MULTI* INDUSTRI DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Vially Tan  
170910114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vially Tan  
NPM : 170910114  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT LKD *MULTI* INDUSTRI 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, 18 Januari 2021



**Vially Tan**  
170910114

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN  
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT LKD *MULTI* INDUSTRI DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Vially Tan  
170910114**

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

**Batam, 22 Januari 2021**



**Asron Saputra, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ) dan keragaman produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT LKD *Multi* Industri di kota Batam. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan memperoleh data melalui penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT LKD *Multi* Industri di Kota Batam yang mana sebanyak 120 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Non Probability sampling* yang menggunakan *Sampling* jenuh dengan sampel pelanggan PT LKD *Multi* Industri sebanyak 120 pelanggan. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT LKD *Multi* Industri dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ) dan keragaman produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT LKD *Multi* Industri. Variabel kualitas Produk ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dan variabel keragaman produk ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Secara simultan kualitas produk ( $X_1$ ) dan keragaman produk ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT LKD *Multi* Industri di Kota Batam.

**Kata kunci: kualitas produk, keragaman produk, kepuasan pelanggan.**

## **ABSTRACT**

*This research is intended to analyze the effect of product quality ( $X_1$ ) and product diversity ( $X_2$ ) on customer satisfaction ( $Y$ ) at PT LKD Multi Industri in Batam city. The analytical method used in this research is quantitative analysis and obtaining data through questionnaires. The population in this study were customers of PT LKD Multi Industri in Batam City, of which 120 customers. The sampling technique used is the Non Probability sampling technique which uses saturated sampling with a sample of 120 customers of PT LKD Multi Industri. Furthermore, the collected data were analyzed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing to determine the effect of product quality and product diversity on customer satisfaction at PT LKD Multi Industri with the help of version 25 of the SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) calculating tool. that product quality ( $X_1$ ) and product diversity ( $X_2$ ) have a positive and significant effect on customer satisfaction ( $Y$ ) at PT LKD Multi Industri. Product quality variable ( $X_1$ ) partially has a positive and significant effect on customer satisfaction variables ( $Y$ ) and product diversity variables ( $X_2$ ) partially has a positive and significant effect on the customer satisfaction variable ( $Y$ ). Simultaneously, product quality ( $X_1$ ) and product diversity ( $X_2$ ) have a positive and significant effect on customer satisfaction ( $Y$ ) at PT LKD Multi Industri in Batam City.*

**Keywords:** *product quality, product diversity, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis 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. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Asron Saputra, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Orang tua di rumah, yang telah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi maupun do'anya, sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan baik.

Semoga dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 18 Januari 2021



Vially Tan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<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
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah .....	6
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1. Kajian Teori .....	9
2.1.1. Kepuasan Pelanggan .....	9
2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.2. Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.1.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.4. Tujuan Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.5. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.2. Kualitas Produk.....	15
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.1.2.2. Dimensi-dimensi Kualitas Produk .....	16
2.1.2.3. Hirarki Kualitas Produk .....	16
2.1.2.4. Indikator Kualitas Produk .....	17
2.1.3. Keragaman Produk.....	18
2.1.3.1. Pengertian Keragaman Produk .....	18
2.1.3.2. Dimensi-dimensi Keragaman Produk .....	19
2.1.3.3. Indikator Keragaman Produk.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu .....	20
2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
2.3.1. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3.2. Hubungan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22



2.3.3.	Hubungan Kualitas Produk dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.	Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>25</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	25
3.2.	Operasional Variabel .....	25
3.2.1.	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2.2.	Variabel Penelitian.....	26
3.3.	Populasi dan Sampel.....	28
3.4.1.	Populasi.....	28
3.4.2.	Sampel.....	28
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.	Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	31
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	32
3.5.2.1.	Uji Validitas .....	32
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas .....	33
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	35
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas.....	35
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.5.4.	Uji Pengaruh .....	36
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	36
3.5.4.2.	Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	37
3.5.5.	Uji Hipotesis .....	38
3.5.5.1.	Uji Parsial (Uji T) .....	38
3.5.5.2.	Uji Simultan (Uji F).....	39
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	40
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	40
3.6.2.	Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
4.1.	Hasil Penelitian .....	42
4.1.1.	Profil Responden.....	42
4.1.1.1.	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	43
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	44
4.1.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Lama Melakukan Pembelian.....	44
4.1.2.	Analisis Deskriptif .....	45
4.1.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X1).....	46
4.1.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel Keragaman Produk (X2).....	47
4.1.2.3.	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	48
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	49
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas Data .....	49
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas Data .....	51
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi .....	54
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas .....	54

4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	56
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	57
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh .....	58
4.1.5.1.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	58
4.1.5.2.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
4.1.6.	Uji Hipotesis .....	61
4.1.6.1.	Uji Parsial (Uji T) .....	61
4.1.6.2.	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	63
4.2.	Pembahasan .....	64
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>67</b>
5.1.	Simpulan .....	67
5.2.	Saran .....	68

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	55

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Komplain Pelanggan dan Jumlah Orderan .....	3
Tabel 1. 2 Data <i>Inquiry</i> pada PT LKD <i>Multi</i> Industri.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Operasional Variabel Dependen dan Independen .....	27
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> .....	30
Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif.....	32
Tabel 3.4 Agenda Pembuatan Skripsi .....	41
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Penghasilan .....	44
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Lama Melakukan Pembelian .....	45
Tabel 4.5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	46
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden X1 Kualitas Produk.....	46
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden X2 Keragaman Produk .....	47
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Y Kepuasan Pelanggan .....	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) .....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk (X2) .....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Produk (X1).....	52
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Keragaman Produk (X2).....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	53
Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	58
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Regresi .....	59
Tabel 4.19 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	61
Tabel 4.20 Hasil Uji t.....	62
Tabel 4.21 Hasil Uji F.....	63

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 <i>Korelasi Product Moment</i> .....	32
Rumus 3.2 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	34
Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda .....	37
Rumus 3.4 Uji t .....	38
Rumus 3.5 Uji F .....	39