



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
KEANEKARAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM BERBELANJA PADA PASAR SWALAYAN ADA  
KUDUS BAGIAN *DEPARTEMENT FOOD***

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh

**RATNA DWI PRADIPTA**

2014-11-405

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
KEANEKARAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DALAM BERBELANJA PADA PASAR SWALAYAN ADA KUDUS**

*DEPARTEMENT FOOD*

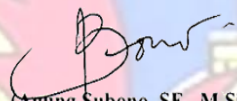
Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, Agustus 2018

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I



**(Agung Subono, SE., M.Si)**

NIDN. 0520017602



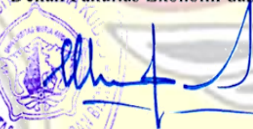
**(Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM)**

NIDN. 0618066201

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II



**(Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM)**

NIDN. 0618066201



**(Indah Dwi Prasetyaningrum, SE., MM)**

NIDN. 0022038001

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringanan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain). Dan berharaplah kepada Tuhanmu.”

(Q.S Al Insyirah : 6-8)

”Barang siapa menghendaki kebahagiaan hidup dunia, maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki kebahagiaan hidup akhirat, maka wajib pulalah baginya memiliki ilmu.”

(Ah-Hadist)

### Kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu mendo'akan.
2. Sahabat-sahabat ku Rif'ani Dwi Maulida, Ani Norfiani, Galuh Pratiwi, Iin Indriyani, Elfa Nailis Sa'adah dan Nanik Niscahyanti, Mas Wi
3. Almamater Universitas Muria Kudus.

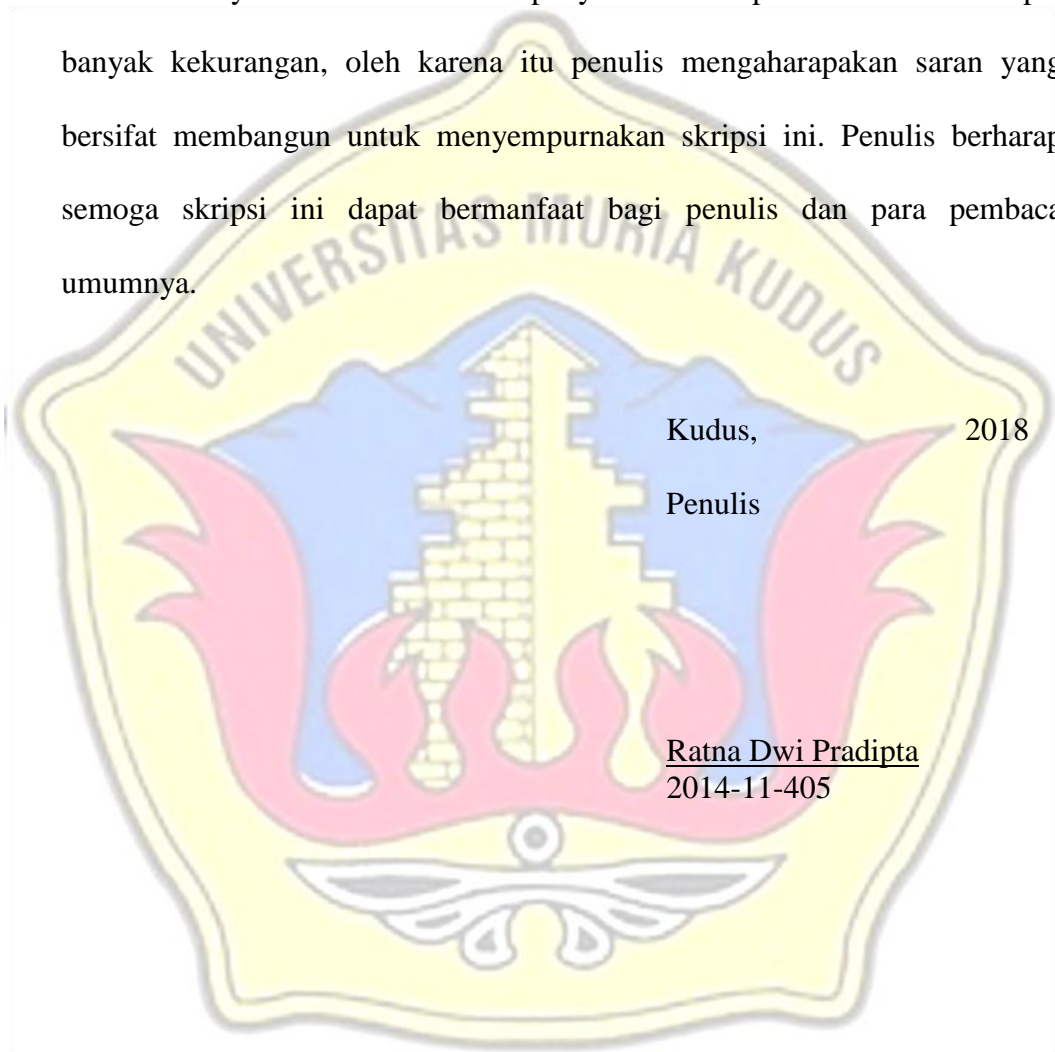
## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Keanekaragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Berbelanja pada Pasar Swalayan Ada Kudus *Departement Food*”**. Rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada :

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus dan selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.
2. Ibu Indah Dwi P, SE., MM, selaku dosen pembimbing yang sudah mau bersabar membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi saya.
3. Bapak Agung Subono, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah membekali ilmu, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Kedua orang tuaku yang senantiasa selalu memberikan kasih sayangnya, doa, nasehat, materi, semangat, serta dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca umumnya.



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN  
KEANEKARAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DALAM BERBELANJA PADA PASAR SWALAYAN ADA  
KUDUS BAGIAN *DEPARTEMENT FOOD***

RATNA DWI PRADIPTA  
2014-11-405

Pembimbing 1 : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM  
2 : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelanggan, Kepercayaan, dan Keanekaragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pasar Swalayan ADA Kudus. Objek dalam penelitian ini adalah Pasar Swalayan ADA Kudus dengan sampel pada pelanggan Pasar Swalayan ADA Kudus. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda disertai dengan uji t (parsial) dan uji F (serempak). Proses perhitungan menggunakan bantuan aplikasi SPSS versi 24.0. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel Independen (kualitas pelayanan pelanggan, kepercayaan dan keanekaragaman produk) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian secara berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepercayaan, keanekaragaman produk, kepuasan pelanggan.

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, TRUST AND PRODUCT DIVERSITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN SHOPPING ON ADA MARKET KUDUS PART DEPARTEMENT FOOD***

RATNA DWI PRADIPTA  
2014-11-405

*Advistor* 1 : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM  
2 : Indah Dwi Prasetyaningrum, SE, MM

***UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS STUDY PROGRAM OF  
MANGEMENT***

***ABSTRACT***

*This study aims to determine the Influence of Customer Service Quality, Trustworthiness, and Product Diversity to Customer Satisfaction Supermarket ADA Kudus. The object of this research is ADA Kudus Supermarket with samples at ADA Kudus Supermarket customer. The type of this research is descriptive quantitative and qualitative. The sample in this research is 100 respondents by using accidental sampling technique. The technique of data analysis using multiple linear regression analysis accompanied by t test (partial) and F test (simultaneously). The calculation process uses the help of SPSS application version 24.0. The results of the test show that all independent variables (customer service quality, trust and product diversity) partially have a positive and significant impact on customer satisfaction. Multiple test results show that all independent variables together significantly influence customer satisfaction.*

*Keywords: quality of service, trust, diversity of products, customer satisfaction.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>RINGKASAN / ABSTRAKSI</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup .....	9
1.3 Perumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Pemasaran Retail .....	14
2.2 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.2 Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Buruk .....	16



	<b>Halaman</b>
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.3 Kepercayaan .....	18
2.3.1 Pengertian Kepercayaan .....	18
2.3.2 Faktor Pembentuk Kepercayaan Konsumen .....	20
2.3.3 Indikator Kepercayaan.....	21
2.4 Keanekaragaman Produk.....	23
2.4.1 Pengertian Keanekaragaman Produk.....	23
2.4.2 Indikator Keanekaragaman Produk .....	23
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.2 Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen .....	25
2.5.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	27
2.5.4 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	29
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
2.6.2 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	30
2.6.3 Hubungan Keanekaragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	31
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	32
2.8 Kerangka Pikir Teoritis .....	35

2.9 Hipotesis ..... 37

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian ..... 38

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional ..... 38

3.2.1 Variabel Penelitian ..... 38

3.2.2 Definisi Operasional Variabel ..... 39

3.3 Jenis dan Sumber Data ..... 42

3.3.1 Jenis Data ..... 42

3.3.2 Sumber Data ..... 42

3.4 Populasi dan Sampel ..... 43

3.4.1 Populasi ..... 43

3.4.2 Sampel ..... 44

3.5 Metode Pengumpulan Data ..... 46

3.5.1 Angket / Kuesioner ..... 46

3.5.2 Dokumentasi ..... 47

3.6 Uji Instrumen Penelitian ..... 47

3.6.1 Uji Validitas ..... 48

3.6.2 Uji Reliabilitas ..... 52

3.7 Metode Pengolahan data ..... 53

3.7.1 *Scoring* ..... 53

3.7.2 *Coding* ..... 54

3.7.3 *Editing* ..... 54

	<b>Halaman</b>
3.7.4 <i>Tabulating</i> .....	54
3.8 Metode Analisis Data .....	54
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	54
3.8.2 Analisis Kuantitatif.....	55
3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.9 Pengujian Hipotesis .....	56
3.9.1 Uji t (Parsial).....	56
3.9.2 Uji F (Serentak).....	57
3.9.3 <i>Adjusted R Square</i> .....	58
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Pasar Swalayan ADA .....	59
4.1.1 Sejarah Pasar Swalayan ADA .....	59
4.1.2 Visi dan Misi Pasar Swalayan ADA .....	62
4.1.3 Produk yang dijual.....	63
4.1.4 Kerja Sama Pasar Swalayan ADA .....	63
4.2 Penyajian Data.....	64
4.2.1 Karakteristik Identitas Responden.....	64
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian .....	67
4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	67
4.2.2.2 Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) .....	69
4.2.2.3 Variabel Keanekaragaman Produk ( $X_3$ ).....	70
4.2.2.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	71

	<b>Halaman</b>
4.3 Analisis Data .....	75
4.3.1 Uji Parsial .....	77
4.3.2 Uji Berganda.....	81
4.3.3 <i>Adjusted R Square</i> .....	82
4.4 Pembahasan .....	83
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.4.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
4.4.3 Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	87
4.4.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>

## DAFATAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	49
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepercayaan ( $X_2$ ).....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Keanekaragaman Produk ( $X_3$ ).....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	51
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel 4.2 Usia Responden.....	65
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	66
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	67
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
Tebel 4.6 Frekuensi Variabel Kepercayaan.....	69
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Keanekaragaman Produk.....	71
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.9 Hasil Regresi.....	75
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Parsial).....	77
Tabel 4.11 Hasil Uji F.....	81
Tabel 4.12 Hasil <i>Ajusted R Square</i> .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Data Kepuasan Pelanggan (Bulan Maret 2018) .....	6
Gambar 1.2 Data Kepuasan Pelanggan (Bulan April 2018) .....	6
Gambar 1.3 Data Kepuasan Pelanggan (Bulan Mei 2018) .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pikir Teoritis .....	36

