



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Pelanggan Resto Lombok Idjo Kudus)

Oleh

MUCHAMAD ABDUL AZIS

2015-11-055

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

2023



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Pelanggan Resto Lombok Idjo Kudus)

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

Oleh

MUCHAMAD ABDUL AZIS

2015-11-055

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


2023

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi kasus pelanggan Resto Lombok Idjo Kudus)**

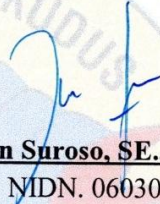
Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian
Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2022

Pembimbing I


(Sutono, SE, MM, PhD)
NIDN. 0626017003

Pembimbing II


(Iwan Suroso, SE.,MM.,CFP)
NIDN. 0603067701

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


(Nurul Rizka Arumsari, S.E.,M.M.)
NIDN. 0628048702

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi pelanggan Resto Lombok Idjo Kudus)**

Nama : Muchamad Abdul Azis

NIM : 201511055

Program Studi : Manajemen

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

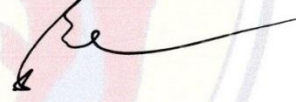
Kudus, 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I




(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.)
NIDN. 0628048702

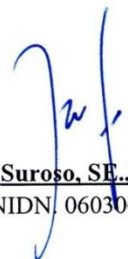

(Sutono, SE. MM.Ph.D)
NIDN. 0626017003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II


Universitas Muria Kudus

(Dr. Kerati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304


(Iwan Suroso, SE., MM., CFP)
NIDN. 0603067701

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat”

(.S. AL-Mujadalah:11)

“Bukanlah ilmu yang seharusnya mendatangimu, tetapi kamulah yang harus mendatangi ilmu itu”

(Imam Malik)

PERSEMBAHAN

Syukur alhamdulillah atas segala nikmat-Mu Ya Allah, Akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Karya kecilku ini saya persembahkan kepada :

Kedua orang tuaku yang telah memberikan dukungan moril dan materil, semangat, nasehat, motivasi, dan kasih sayang yang tak terhitung banyaknya kepada Ananda serta doa tanpa kenal waktu dan tak berhenti sampai saat ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih atas anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 bidang Manajemen Universitas Muria Kudus. Penulis menyadari skripsi ini tidak akan mampu terselesaikan dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, MSi selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan belajar untuk penulis.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Sutono, SE, MM, PhD selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan saran yang berharga guna penyusunan skripsi.
5. Iwan Suroso, SE.,MM.,CFP selaku dosen pembimbing II yang telah sabar dan meluangkan waktunya dalam memberikan saran yang berharga guna penyusunan skripsi.
6. Keluarga yang telah memberi doa, dukungan, dan dorongan berupa motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan kuliah tepat pada waktunya.
7. Teman-teman seperjuangan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMK atas dukungan dan semangatnya.

8. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
9. Sahabat-sahabat terbaiku serta orang terdekatku yang selalu memberikan dukungan, dorongan, bantuan, semangat dan motivasi.
10. Almamater Universita Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun penyusun diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dilancarkan semua urusannya.



Kudus, Februari 2022

Penulis

Muchamad Abdul Azis

NIM 2015-11-055

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pelanggan Resto Lombok Idjo Kudus)

MUCHAMAD ABDUL AZIS
2015-11-055

Pembimbing 1 : Sutono, SE. MM. Ph.D
2 : Iwan Suroso, SE.,MM.,CFP

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan (Studi pelanggan Resto Lombok Idjo Kudus). Penelitian ini menggunakan sampel pelanggan di Resto Lombok Idjo Kudus. Sampel yang digunakan dihitung berdasarkan metode *purposive sampling*. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Sampel penelitian ini sebanyak 136 responden. Perhitungan analisis data regresi yang digunakan dihitung menggunakan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menemukan hasil bahwa keragaman produk, kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : keragaman produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

THE EFFECT OF PRODUCT DIVERSITY, PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION (Case study of Lombok Idjo Kudus restaurant customers)

MUCHAMAD ABDUL AZIS
2015-11-055

Advistor 1 : Sutono, SE. MM. Ph.D
2 : Iwan Suroso, SE.,MM.,CFP

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product diversity, product quality, service quality and location on customer satisfaction (Case Study of Lombok Idjo Kudus Resto customers). This study uses a sample of customers at Resto Lombok Idjo Kudus. The sample used was calculated based on the purposive sampling method. The data collection tool uses a questionnaire that has been distributed to respondents. The sample of this research is 136 respondents. The calculation of the regression data analysis used is calculated using the help of SPSS. The results of this study found that product diversity, product quality, service quality had a significant positive effect on customer satisfaction. Location has no significant effect on customer satisfaction.

Keywords: product diversity, product quality, service quality and location on customer satisfaction.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Keragaman Produk.....	12
2.1.1 Pengertian Keragaman Produk.....	12
2.1.2 Indikator Keragaman Produk.....	13
2.2 Kualitas Produk.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	16
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	17
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.2 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22

2.4	Lokasi	25
2.4.1	Pengertian Lokasi.....	25
2.4.2	Indikator Lokasi	26
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	27
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	27
2.5.2	Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	28
2.5.3	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	29
2.6	Pengaruh Antar Variabel	30
2.6.1	Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.6.2	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.4	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32
2.7	Tinjauan Penelitian Terdahulu	33
2.8	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	36
2.9	Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Rancangan Penelitian	40
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	40
3.2.1	Variabel Penelitian	40
3.2.2	Definisi Operasional Variabel.....	41
3.3	Jenis dan Sumber Data	43
3.3.1	Data Primer	43
3.3.2	Data Sekunder	44
3.4	Populasi dan Sampel	44
3.4.1	Populasi.....	44
3.4.2	Sampel.....	44
3.5	Metode Pengumpulan Data	46
3.5.1	Metode Kuesioner	46
3.6	Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.6.1	Uji Validitas	47
3.6.2	Uji Reliabilitas	48

3.7	Metode Pengolahan Data.....	48
3.7.1	<i>Scoring</i> (pemberian skor).....	48
3.7.2	<i>Coding</i> (pemberian tanda atau kode)	49
3.7.3	<i>Editing</i> (pengeditan).....	49
3.7.4	Tabulating	49
3.8	Metode Analisis Data	49
3.8.1	Analisis Deskriptif	49
3.8.2	Analisis Kuantitatif	50
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.9	Pengujian Hipotesis	51
3.9.1	Uji t (Parsial).....	51
3.9.2	Uji F (Berganda)	52
3.9.3	<i>Adjusted R Square</i> (Koefisien Determinasi)	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Resto Lombok Idjo	55
4.1.1	Sejarah Resto Lombok Idjo.....	55
4.2	Hasil Tryout Pengukuran Instrumen	56
4.2.1	Hasil Uji Tryout Validitas.....	56
4.2.2	Hasil Uji Try Out Reliabilitas	58
4.3	Gambaran Umum Responden.....	59
4.3.1	Deskriptif Variabel Penelitian.....	60
4.3.1.1	Variabel Keragaman produk (X_1).....	60
4.3.1.2	Variabel Kualitas produk (X_2).....	61
4.3.1.3	Variabel Kualitas layanan (X_3).....	61
4.3.1.4	Variabel Lokasi (X_4).....	62
4.3.1.5	Variabel Kepuasan pelanggan (Y).....	63
4.4	Uji Analisis data	64
4.4.1	Analisis Regresi	64
4.4.2	Uji Parsial (Uji t).....	65
4.4.2.1	Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan	65
4.4.2.2	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	66

4.4.2.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan	66
4.4.2.4	Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan	67
4.4.3	Uji berganda (Uji F).....	67
4.4.4	Koefisien Determinasi.....	68
4.5	Pembahasan	69
4.5.1	Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan.....	69
4.5.2	Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	71
4.5.3	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.....	72
4.5.4	Pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan	74
4.5.5	Kepuasan pelanggan (Y).....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Resto Lombok Idjo Tahun 2021.....	3
Tabel 1.2.....	4
Tabel 3.1 $Z_{\alpha/2}$ tabel :	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Uji validitas variabel keragaman produk	56
Tabel 4.2 Uji validitas kualitas produk.....	56
Tabel 4.3 Uji validitas kualitas layanan	57
Tabel 4.4 Uji validitas lokasi	57
Tabel 4.5 Uji validitas variabel kepuasan pelanggan.....	58
Tabel 4.6.....	58
Tabel 4.7 Tabel responden berdasarkan jenis kelamin	59
Tabel 4.8 Tabel responden berdasarkan usia	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel keragaman produk	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel kualitas produk	61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel kualitas layanan	62
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel lokasi.....	62
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel kepuasan pelanggan.....	63
Tabel 4.14 Hasil analisis regresi	64
Tabel 4.15 Analisis regresi uji t	65
Tabel 4.16 Analisis regresi uji F	68
Tabel 4.17 Analisis regresi koefisien determinasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 6.1 Kerangka Pikir teoritis 38

