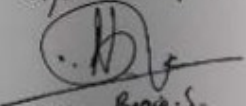


Ace Y Mengikuti
Ujian Skripsi.

Joko Bagas S.

**PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point
Pelabuhan Tanjung Priok)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD FARIZ ARIE PRADANA
21160600371**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point
Pelabuhan Tanjung Priok)**

SKRIPSI

**MUHAMMAD FARIZ ARIE PRADANA
21160600371**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 02 September 2021



Muhammad Fariz Arie Pradana
NPM 21160600371

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Joko Bagio Santoso, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 02 September 2021

Pembimbing,



Joko Bagio Santoso, SE., MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc.


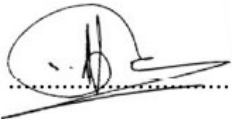


HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal 14 September 2021 dengan nilai A+

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Joko Bagio Santoso, SE., MM.
(Pembimbing)
3.  ; Drs. Budiono, M.Sc
(Anggota Penguji)
4.  ; Dr. Ir. Meita Pragiwani , MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Joko Bagio Santoso, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc. selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Drs. Budiono, M.Sc dan Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani , MM Dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pihak Indomaret yang telah membantu untuk memberikan data-data yang diperlukan.
8. Kedua orang tua peneliti yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 02 September 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fariz', with a long horizontal stroke extending to the right.

Muhammad Fariz Arie Pradana

NPM 21160600371

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD FARIZ ARIE PRADANA
NPM : 21160600371
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 02 September 2021

Yang menyatakan,



Muhammad Fariz Arie Pradana

Muhammad Fariz Arie Pradana
NPM : 21160600371
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Joko Bagio Santoso, SE., MM.

**PENGARUH SIKAP, VARIASI PRODUK, DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sikap, variasi produk, dan promosi terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok)

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metoda survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pembeli di Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metoda analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis dengan Software (perangkat lunak) SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan terdapat pengaruh yang signifikan variabel sikap, variasi produk, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok.

Kata kunci : Sikap, Variasi produk, Promosi, Kepuasan konsumen

Muhammad Fariz Arie Pradana
NPM : 21160600371
Majoring Study S-1 Management

Supervisor:
Joko Bagio Santoso, SE., MM.

***INFLUENCE OF ATTITUDE, PRODUCT VARIATION, AND PROMOTION
ON CONSUMER SATISFACTION
(Case Study on Consumers of Indomaret Point Tanjung Priok Port)***

ABSTRACT

This research aims to find out the influence of attitudes, product variations, and promotions on consumer satisfaction (Case Study on Consumers indomaret point Port Tanjung Priok)

The strategy used in this study is an associative strategy with survey methods. The population in this study is all buyers at Indomaret Point Tanjung Priok Port. The sampling method used in this study was Purposive Sampling with a sample number of 97 respondents. Data collection techniques use questionnaires that have been tested for validity and reliability.

This research uses the method of determination coefficient analysis and hypothesis testing with SPSS Software. The results showed that partially and simultaneously there was a significant influence of attitude variables, product variations, and promotion of consumer satisfaction at Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok.

Keywords: Attitude, Product Variation, Promotion, Consumer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. <i>Review</i> Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	12
2.2.2. Sikap.....	14
2.2.3. Variasi produk.....	19
2.2.4. Promosi	22
2.2.5. Kepuasan konsumen.....	26

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	32
2.3.1. Pengaruh sikap terhadap kepuasan konsumen	32
2.3.2. Pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen .	33
2.3.3. Pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen	33
2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	34
2.5. Pengembangan Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODA PENELITIAN.....	36
3.1. Strategi Penelitian	36
3.2. Populasi dan Sampel	36
3.2.1. Populasi penelitian.....	36
3.2.2. Sampel penelitian	37
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	38
3.3.1. Jenis Data.....	38
3.3.2. Sumber Data	38
3.3.3. Metoda pengumpulan data	39
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	40
3.5. Metoda Analisis Data.....	42
3.5.1. Metoda Pengolahan Data.....	42
3.5.2. Metoda Penyajian Data.....	42
3.5.3. Alat analisis statistik data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1. Sejarah singkat Toko Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok.....	48
4.1.2. Visi, Misi dan Budaya Toko Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok	48
4.1.3. Struktur Organisasi Toko Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok	49

4.2. Deskripsi Responden.....	51
4.3. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
4.3.1. Uji validitas	53
4.3.2. Uji reliabilitas	56
4.4. Deskripsi Data.....	56
4.5. Analisis Statistik Data.....	59
4.5.1. Analisis koefisien determinasi.....	59
4.5.2. Pengujian hipotesis.....	62
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1. Simpulan	68
5.2. Saran.....	69
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	69
DAFTAR REFERENSI	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Skala Instrumen Penelitian	39
Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian.....	41
Tabel 4.1. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.2. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.3. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan terakhir	52
Tabel 4.4. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Status Perkawinan	52
Tabel 4.5. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Pendapatan	52
Tabel 4.6. Data Karakteristik Responden Penelitian Berdasarkan Sudah berapa kali berkunjung ke Indomaret Point Pelabuhan Tanjung Priok dalam bulan	53
Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Sikap	54
Tabel 4.8. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Variasi produk	54
Tabel 4.9. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Promosi	55
Tabel 4.10. Validitas Instrumen Per butir untuk Variabel Kepuasan konsumen	55
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	56
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi Parsial Sikap (X_1) dan Kepuasan konsumen (Y).....	59
Tabel 4.13. Koefisien Determinasi Parsial Variabel Variasi produk (X_2) Terhadap Variabel Kepuasan konsumen (Y).....	60
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi Parsial Variabel Promosi (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan konsumen (Y).....	60
Tabel 4.15. Koefisien Determinasi Berganda	61
Tabel 4.16. Pengujian Hipotesis Parsial Variabel Sikap (X_1), Variabel Variasi produk (X_2), Variabel Promosi (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan konsumen (Y)	62

Tabel 4.17. Hasil Pengujian Hipotesis Berganda Variabel Sikap (X_1), Variabel Variasi produk (X_2), Variabel Promosi (X_3) Terhadap Variabel Kepuasan konsumen (Y)	63
Tabel 4.18. Hasil Pengujian hipotesis secara parsial X_1 , X_2 , X_3 dengan Y	64
Tabel 4.19. Hasil Pengujian hipotesis secara berganda X_1 , X_2 , X_3 dengan Y ..	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	34
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Toko Indomaret.....	49
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Variabel Sikap (X_1)	57
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Variasi produk (X_2).....	57
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Promosi (X_3).....	58
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan konsumen (Y).....	58
Gambar 4.5. Hasil koefisien determinasi parsial dan berganda.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	74
Lampiran 2. Tabulasi Karakteristik Responden	80
Lampiran 3. Tabulasi Kuesioner Variabel Sikap (X_1).....	85
Lampiran 4. Tabulasi Kuesioner Variabel Variasi produk (X_2).....	87
Lampiran 5. Tabulasi Kuesioner Variabel Promosi (X_3).....	89
Lampiran 6. Tabulasi Kuesioner Variabel Kepuasan konsumen (Y)	91
Lampiran 7. Rekapitulasi Data Berpasangan Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y	93
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Sikap (X_1).....	95
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variasi produk (X_2).....	96
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Promosi (X_3)	97
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Keputusan pembelian (Y)	98
Lampiran 12. Hasil Reliabilitas variabel	99
Lampiran 13. Hasil Output SPSS (Deskripsi Data).....	101
Lampiran 14. Hasil Output SPSS (Koefisien Determinasi Parsial).....	102
Lampiran 15. Hasil Output SPSS (Koefisien Determinasi berganda).....	103
Lampiran 16. Dokumentasi Riset Penelitian	104
Lampiran 17. Tabel R.....	106
Lampiran 18. Surat Keterangan Riset.....	107
Lampiran 19. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	108