

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)

SKRIPSI

**ABDUL KHAFIDZ
21160000100**



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

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN**
(Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)

SKRIPSI

**ABDUL KHAFIDZ
21160000100**



**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 KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)**

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, 05 Agustus 2021



ABDUL KHAFIDZ
NPM 21160000100

PERSETUJUAN PEMBIMBING

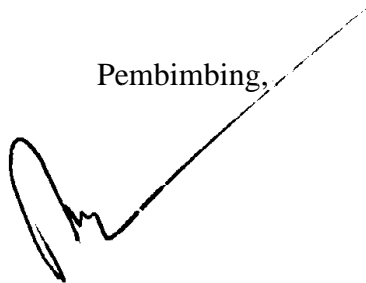
Karya ilmiah dengan judul :

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA. 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, 05 Agustus 2021

Pembimbing,



H. Agustian Burda, BSBA, MBA.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc


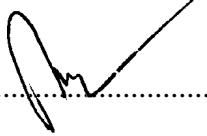
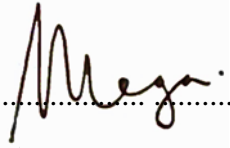
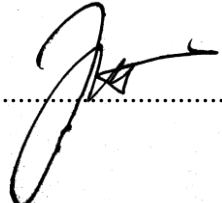
HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi pada tanggal **05 Agustus 2021** dengan nilai __

Panitia Ujian Karya ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; H. Agustian Burda, BSBA, MBA.
(Pembimbing)
3. ; Megayani, SE., MM
(Anggota Penguji I)
4. ; Drs. Yusuf Suhardi, MM
(Anggota Penguji II)

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 Agustian Burda, BSBA, MBA. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs Ridwan Maronrong, M.Sc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Ibu Dr. Ir. Diah Pranitasari, MBA selaku Kepala Departemen Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Prodi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
6. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan ilmu Manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Pihak Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
8. Kedua orang tua tercinta, Ibu Maesih dan Bapak Mas'ud yang selalu mendoakan dan memberi dukungan untuk menyelesaikan studi ini.
9. Keluarga kecilku, Istri, Anak tersayang Atika Nuraeni dan Anezka Azkayra yang selalu mendoakan dan mampu membuat peneliti selalu merasa terdorong dan termotivasi agar segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat untuk dapat segera menyelesaikan studi.

11. Patner kerja yang telah memberikan masukan dan saran dalam kondisi sesulit apapun dan memberikan doa serta semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Teman teman Manajemen malam angkatan 2016, Terima kasih untuk segala dukungan dan motivasi serta semangat dalam membantu penulisan skripsi ini. Serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas segala dukungan baik materi, semangat dan perhatiannya.

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, 05 Agustus 2021



ABDUL KHAFIDZ
NPM 21160000100

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 : ABDUL KHAFIDZ
NPM : 21160000100
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demikian 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 KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN (Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)

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 : 05 Agustus 2021

Yang menyatakan,



Abdul Khafidz

Abdul Khafidz
NPM : 21160000100
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Agustian Burda, BSBA, MBA.

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Survei Di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen yang dimediasi keputusan pembelian konsumen di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara.

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Indomaret Ancol 1 cabang Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan Software (perangkat lunak) Partial Least Square.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keragaman produk kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Keputusan pembelian mampu memediasi keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara.

Kata kunci : Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian

Abdul Khafidz
NPM : 21160000100
Programme Study S-1 Management

Supervisor :
Agustian Burda, BSBA, MBA.

***THE EFFECT OF PRODUCT DIVERSITY AND QUALITY SERVICE TO
CUSTOMER SATISFACTION THROUGH THE PURCHASE DECISION
(Survey at Indomaret Ancol 1-T001 North Jakarta)***

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product diversity and service quality of customer satisfaction which mediated by consumer purchasing decisions at Indomaret Ancol 1-T001, North Jakarta.

The strategy that used in this research is an associative strategy with a survey method. The population in this study were all customers of Indomaret Ancol 1 branch Jakarta. The sampling of technique which used in this study is purposive sampling with a total sample size of 100 respondents. The data collection technique were used a questionnaire that has been tested for validity and reliability. This research are using analysis method with Partial Least Square Software.

The results of this research indicate that the service quality has a positive and significant effect directly on customer satisfaction. Product diversity, service quality and customer satisfaction have a positive and significant direct effect on purchasing decisions. The decisions of purchasing are able to mediate the product diversity and service quality towards customer satisfaction at Indomaret Ancol 1-T001, North Jakarta.

*Keywords: Product Diversity, Service Quality, Customer Satisfaction,
Buying decision*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Landasan Teori.....	20
2.2.1. Pemasaran	20
2.2.2. Keragaman produk.....	21
2.2.3. Kualitas pelayanan	25
2.2.4. Keputusan pembelian.....	28
2.2.5. Kepuasan konsumen.....	31

	Halaman
2.3. Keterkaitan antar Variabel Penelitian	36
2.3.1. Pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian	36
2.3.2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	37
2.3.3. Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen	37
2.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	38
2.3.5. Pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan Konsumen	38
2.3.6. Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.....	39
2.3.7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.....	40
2.4. Pengembangan Hipotesis	41
2.5. Kerangka Konseptual	42
 BAB III METODA PENELITIAN.....	 44
3.1. Strategi Penelitian	44
3.2. Populasi dan Sampel	44
3.2.1. Populasi penelitian	44
3.2.2. <i>Sampling</i> dan sampel penelitian	45
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	46
3.3.1. Jenis Data	46
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	47
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	48
3.5. Metoda Analisis Data.....	50
3.5.1. Metoda pengolahan data	50
3.5.2. Metoda penyajian data	51
3.5.3. Analisis Statistik Data.....	51

	Halaman
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	58
4.1.1. Sejarah singkat obyek penelitian.....	58
4.1.2. Visi, misi, dan budaya perusahaan.....	59
4.1.3. Struktur Organisasi Toko Indomaret.....	60
4.2. Deskripsi Responden.....	62
4.3. Deskripsi Data.....	64
4.3.1. Deskripsi Variabel Keragaman produk.....	64
4.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan	65
4.3.3. Deskripsi Variabel Kepuasan konsumen	66
4.3.4. Deskripsi Variabel Keputusan pembelian.....	67
4.4. Analisis Statistik Data.....	67
4.4.1. Analisis <i>Measurement (Outer Model)</i>	68
4.4.2.1. <i>Convergent Validity</i>	68
4.4.2.2. <i>Discriminant Validity</i>	70
4.4.2. Analisis Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	73
4.4.3.1. Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.4.3.2. Penilaian <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	75
4.4.3. Pengujian Hipotesis.....	75
4.5. Hasil Penelitian	80
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 85
5.1. Simpulan	85
5.2. Saran.....	86
5.3. Keterbatasan dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	87
 DAFTAR REFERENSI	 88
LAMPIRAN	93

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jumlah Pelanggan Indomaret Ancol 1 Jakarta	45
Tabel 3.2. Pengukuran Skala Likert	47
Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4.1. <i>Outer Loadings</i> Tahap 1	68
Tabel 4.2. <i>Cross Loading</i>	70
Tabel 4.3. <i>Construct Reliability and Validity</i>	71
Tabel 4.4. Hasil <i>R Square</i>	74
Tabel 4.5. Model <i>Fit</i>	74
Tabel 4.6. <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Langsung	75
Tabel 4.7. <i>Path Coefficients</i> Pengaruh Tidak Langsung.....	76
Tabel 4.8. Hasil Rangkuman Hipotesis Penelitian.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka konseptual pengaruh langsung keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian.....	43
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Toko Indomaret.....	59
Gambar 4.2. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Gambar 4.3. Data Responden Berdasarkan Lamanya menjadi konsumen Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara.....	62
Gambar 4.4. Data Responden selain menjadi konsumen Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara apakah anda membeli produk di tempat lainnya.....	62
Gambar 4.5. Data Responden melakukan frekuensi melakukan pembelian dalam satu bulan di Indomaret Ancol 1-T001 Jakarta Utara ...	63
Gambar 4.6. Diagram Skala Likert Variabel Keragaman produk.....	64
Gambar 4.7. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas pelayanan.....	64
Gambar 4.8. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan konsumen	65
Gambar 4.9. Diagram Skala Likert Variabel Keputusan pembelian.....	65
Gambar 4.10. Model Struktural	67
Gambar 4.11. <i>Outer Model – Step 1</i>	68
Gambar 4.12. Inner Model.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Variabel Keragaman produk (X_1).....	99
Lampiran 3. Rekapitulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X_2).....	101
Lampiran 4. Rekapitulasi Data Variabel Kepuasan konsumen (Y).....	103
Lampiran 5. Rekapitulasi Data Variabel Keputusan pembelian (Z).....	105
Lampiran 6. Rekapitulasi Data Variabel Berpasangan.....	107
Lampiran 7. Deskripsi Data.....	109
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas.....	110
Lampiran 9. Ha Hasil Uji Validity Diskriminan	112
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas	113
Lampiran 11. Hasil Model Fit	114
Lampiran 12. Hasil Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung	115
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung	117
Lampiran 14. Hasil Koefisien.....	118
Lampiran 15. Hasil R <i>Square</i>	120
Lampiran 16. Dokumentasi Foto	121
Lampiran 17. Surat Keterangan Riset.....	126
Lampiran 18. Riwayat Hidup Peneliti	127

