

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BASKIN ROBBINS CABANG
CIBUBUR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

Adnan Fauzi
NIM: 2411907675



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BASKIN ROBBINS CABANG
CIBUBUR**

Oleh:

Nama : ADNAN FAUZI
NIM : 2411907675
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 21 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Mega Indah Edityawati SE, MM

Altatit Dianawati S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
BASKIN ROBBINS CABANG
CIBUBUR**

Oleh:

Nama : ADNAN FAUZI
NIM : 2411907675
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 21 Agustus 2023
Waktu : 13.00 – 14.20 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Mei Iswandi, SE, MM (.....)

Anggota : Iman Hermawan, SIP, MM (.....)

Mengesahkan,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ADNAN FAUZI
NIM : 2411907675
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3174092408970002
Alamat : JL. M KAFII No. 6D RT/05 RW/03 Cipadak
Kel. Jagakarsa Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 21 Agustus 2023

ADNAN FAUZI

ABSTRAK

ADNAN FAUZI. NIM 2411907675. Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur.

Perkembangan bisnis *food and beverage* di era globalisasi saat ini semakin berkembang pesat, hal tersebut ditandai dengan berbagai banyaknya usaha makanan dan minuman dari mulai usaha yang besar maupun kecil yang bergerak di bidang *retail*. *Food and Beverage (FnB)* merupakan salah satu bentuk bisnis retail yang memiliki prospek baik dan tidak akan pernah mati dikarenakan setiap makhluk hidup membutuhkan makanan dan minuman.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 42,00% faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh keragaman produk, dan harga sedangkan sisanya 58,00% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel keragaman produk, dan harga secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (36,811) > F_{tabel} (3,090)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel keragaman produk menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (5,800)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$, dan variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,325)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$, maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur adalah keragaman produk.

Kata Kunci : Keragaman Produk, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

ADNAN FAUZI. NIM 2411907675. Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur.

The development of the food and beverage business in the current era of globalization is growing rapidly, this is indicated by the large number of food and beverage businesses ranging from large and small businesses engaged in the retail sector. Food and Beverage (FnB) is a form of retail business that has good prospects and will never die because every living thing needs food and drink.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product and price diversity on consumer satisfaction at Baskin Robbins Cibubur Branch. The type of research used is associative quantitative research with the research method of collecting data using a questionnaire. Sample selection was done by purposive sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 42.00% of consumer satisfaction factors could be explained by the variety of products and prices while the remaining 58.00% were explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test indicate that simultaneously the variable product diversity and price simultaneously have a positive and significant effect on consumer satisfaction with the results of the analysis namely the value of $F_{count} (36.811) > F_{table} (3.090)$. The results of the t test showed that the product diversity variable showed the results of the t_{count} analysis (5.800) where $t_{table} (1.980)$, and the price variable showed the results of the analysis $t_{count} (3.325)$ where $t_{table} (1.980)$, so partially these two variables had a positive and significant effect on customer satisfaction Baskin Robbins Cibubur Branch. The dominant variable influencing customer satisfaction at Baskin Robbins Cibubur Branch is product variety.

Keywords : Product Diversity, Price, Consumer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Keragaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Baskin Robbins Cabang Cibubur ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai perusahaan retail. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model retail seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Ibu Mega Indah Edityawati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai *cumlaude*.
5. Ayahanda Karyo serta Ibunda Khotijah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
7. Para Staff dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Ibu Hikmah Dhevianti selaku *Store Manager* Baskin Robbins Cabang Cibubur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 21 Agustus 2023

Penulis,

ADNAN FAUZI

NIM: 2411907675

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG.....	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Keragaman Produk.....	10
2.1.2. Harga	15
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	18
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Konseptual	22
2.4. Hipotesis	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2. Jenis Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.3.1. Populasi	24
3.3.2. Sampel	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Devinisi Operasional Variabel	27
3.5.1. Variabel Bebas	27
3.5.2. Variabel Terikat	28
3.6. Teknik Analisis Data	29

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	29
3.6.2. Persamaan Regresi	31
3.6.3. Uji Kualitas Data	32
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	34
3.6.5. Uji Hipotesis	35
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	39
4.1.2. Karakteristik Responden.....	44
4.1.3. Tanggapan Responden.....	46
1. Keragaman Produk (X_1)	46
2. Harga (X_2).....	48
3. Kepuasan Konsumen (Y).....	50
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas	56
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	56
1. Uji Normalitas	57
2. Uji Multikolinieritas	58
3. Uji Heteroskedastisitas	59
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	59
1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	59
2. Hasil Uji F (Simultan)	60
3. Koefisien Determinasi	61
4. Hasil Uji t (Parsial)	62
5. Pengaruh Dominan	63
4.2. Pembahasan.....	63
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Top Brand Index (TBI) 2018 – 2022	4
Tabel 1.2. Jumlah Pelanggan September 2022 – Februari 2023	5
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	24
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Keragaman Produk.....	46
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	48
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk.....	54
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	55
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	56
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	58
Tabel 4.10. Hasil Uji Regresi Berganda	60
Tabel 4.11. Hasil Uji F	61
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.13. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	22
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	57
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	70
Lampiran 2. Kuesioner.....	71
Lampiran 3. Tabulasi Data	74
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	76
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	84
Lampiran 6. Riwayat Hidup	85
Lampiran 7. Tabel F, r dan t	86