

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Pada Konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuwaluh)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen S1

Oleh :

**HALIM GANDA APRILIA
1802010252**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Pada Konsumen *Tiara Kitchen And Eatery* Dukuhwaluh)



Disusun oleh :
Halim Ganda Aprilia
1802010252

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi yang bertandatangan dibawah ini :

Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Restu Frida Utami".

Restu Frida Utami, SE., M.Si
Nik. 2160496

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Halim Ganda Aprilia
NIM : 1802010252
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pada Konsumen Tiara Kitchen And Eatery Dukuwaluh)


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Restu Frida Utami, SE.,M.Si ()
Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, PhD ()
Anggota 2 : Hermin Endratno, SE., M.Si ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 25 Januari 2023

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Naelati Tubastuvi, SE.,M.Si
NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Halim Ganda Aprilia
NIM : 1802010252
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 25 Januari 2023

Yang membuat pernyataan



Halim Ganda Aprilia

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Halim Ganda Aprilia
NIM : 1802010252
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap produktivitas karyawan pt its wings surya bumiayu.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media / mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Purwokerto:
Pada tanggal : 25 Januari 2023

Yang menyatakan,



Halim Ganda Aprilia

MOTTO

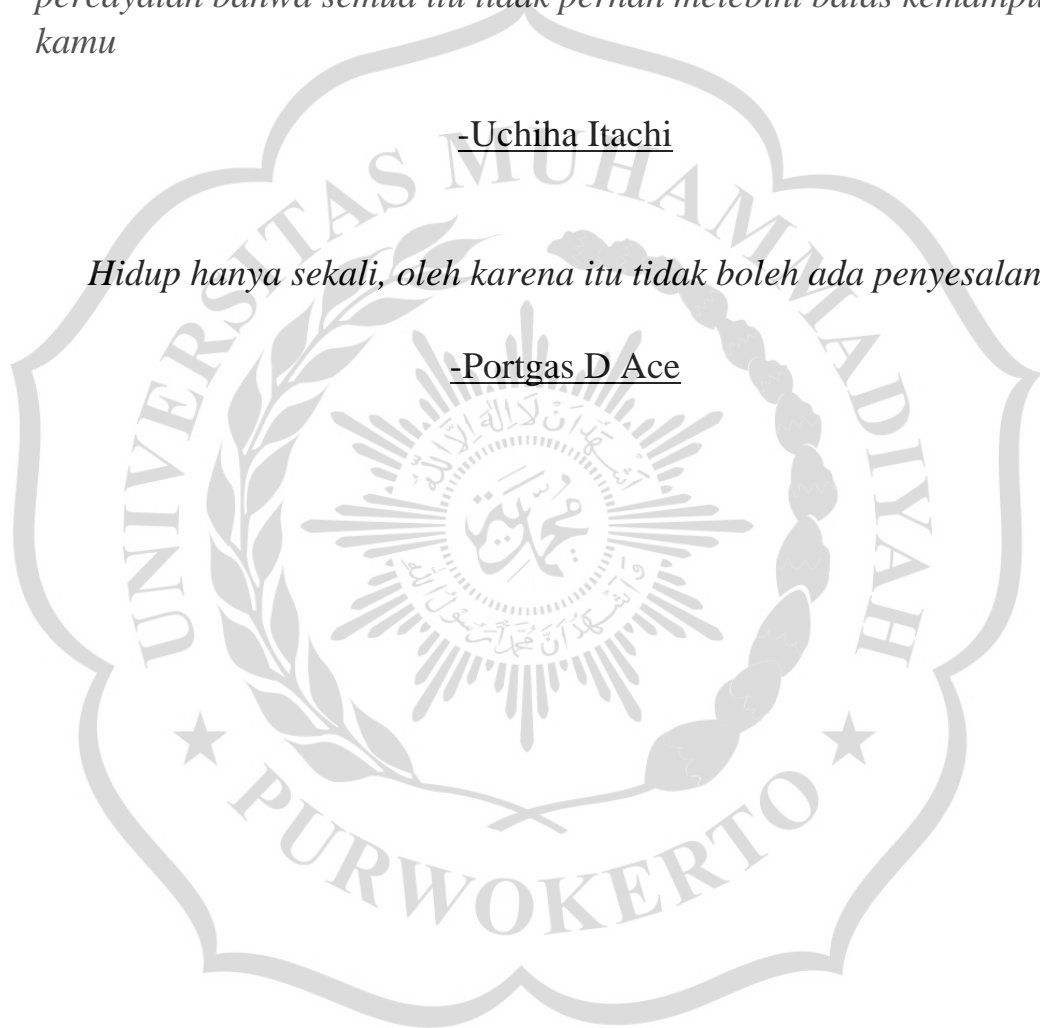
Tidak peduli betapa kuatnya dirimu, jangan pernah mengatasi semuanya sendirian, sebaliknya kau pasti akan gagal

Seberat apapun beban masalah yang kamu hadapi saat ini, percayalah bahwa semua itu tidak pernah melebihi batas kemampuan kamu

-Uchiha Itachi

Hidup hanya sekali, oleh karena itu tidak boleh ada penyesalan

-Portgas D Ace



PERSEMBAHAN



*Dengan penuh kerendahan hati dan tetap semangat, penulis mempersembahkan
skripsi ini kepada orang tua*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas kasih sayang-Nya dan segala nikmatnya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, shalawat dan salam Kepada Baginda Muhammad Rasulullah SAW yang diutus sebagai pembawa rahmat bagi seluruh alam. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga saya mampu terus bekerja keras demi mencapai hasil yang terbaik.
2. Bapak Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns. M.Kep. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Ibu Dr. Naelati Tubastuvi, S.E. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
4. Bapak Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
5. Ibu Restu Frida Utami, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu HERNI Justiana Astuti, PhD selaku dosen penguji I yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.

7. Bapak Hermin Endratno, S.E.,M.Si selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
8. Ibu Rita Indrasari , selaku orang tua saya yang telah memberikan dukungan doa, baik motivasi ataupun dukungan materi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Staf Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang sudah membantu dalam kemudahan administrasi.
10. Patner saya Kintan Purnamasari yang selalu memberi supportnya dan do'anya setiap saat.
11. Buah hati saya Avila hani Varisha yang selalu membuat rindu
12. Sahabat saya SUNNAH, WANI dan teman lainya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih atas kebersamaanya, yang telah memberikan bantuan semangat dan dukungan.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan dan diberikan balasan, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Penulis

Halim Ganda Aprilia

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PADA KONSUMEN TIARA KITCHEN
AND EATERY**

**Halim Ganda Aprilia¹ Restu Frida Utami²
Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}**

¹Halimgandaaa25@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kalitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pada konsumen Tiara kitchen and eatery. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang disebut sebagai *positifstic* karena berdasarkan pada *filosofat positivisme* yang cocok digunakan untuk pembuktian. Dengan sampel penelitian sebanyak 100 responden yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu statistik deskriptif, uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis dan uji *t-test*. Hasil dari penelitian didapatkan hasil variabel keragaman produk, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci: Keragaman Produk, Kualitas Produk, Lokasi, Kepuasan Konsumen

**THE EFFECT OF PRODUCT DIVERSITY, PRODUCT QUALITY, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN TIARA KITCHEN
AND RESTAURANT**

Halim Ganda Aprilia¹ Restu Frida Utami²

**Bachelor of Management Study Program, Faculty of Economics and Business
(1) (2)**

Muhammadiyah University Purwokerto (1)

(2) Halimgandaaa25@gmail.com

ABSTRACT

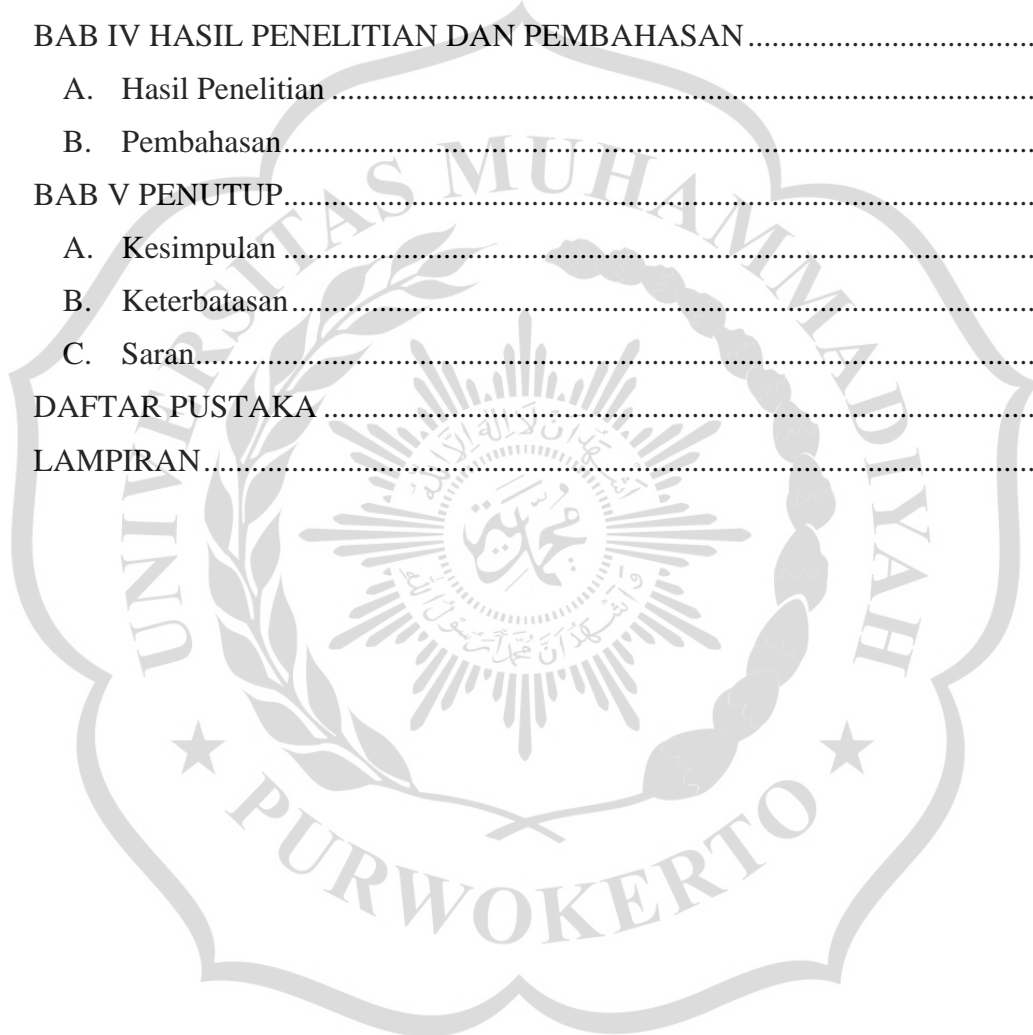
This study aimed to determine the effect of product diversity, product quality, and location on consumer satisfaction at Tiara Kitchen and Eatery. This study uses a quantitative method called positivism because it is based on positivism's philosophy, which is suitable for proving, with a research sample of 100 respondents selected by purposive sampling technique. The research instrument used a questionnaire. The data analysis technique used in this research is descriptive statistics, instrument test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and t-test. The study's results showed that the variable product diversity, product quality, and location significantly positively affected customer satisfaction.

Keywords: Product Diversity, Product Quality, Location, Consumer Satisfaction.

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| ABSTRAK..... | x |
| <i>ABSTRACT</i> | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Pembatasan Masalah | 8 |
| D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 11 |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Perilaku Konsumen..... | 11 |
| 2. Kepuasan Konsumen | 12 |
| 3. Keragaman Produk | 17 |
| 4. Kualitas Produk | 20 |
| 5. Lokasi | 23 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 30 |
| D. Hipotesis..... | 34 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 35 |

| | |
|---------------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian..... | 35 |
| B. Populasi dan Sampel | 35 |
| C. Metode Pengumpulan Data..... | 37 |
| D. Variabel Penelitian | 38 |
| E. Definisi Operasional..... | 38 |
| F. Metode Analisis Data..... | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 51 |
| A. Hasil Penelitian | 51 |
| B. Pembahasan..... | 76 |
| BAB V PENUTUP..... | 80 |
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Keterbatasan..... | 80 |
| C. Saran..... | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 84 |
| LAMPIRAN..... | 88 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional | 39 |
| Tabel 4.1. <i>Response Rate</i> | 53 |
| Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden..... | 54 |
| Tabel 4.3 Usia Responden..... | 55 |
| Tabel 4.4 Menu yang sering dipesan..... | 55 |
| Tabel 4.5 Pekerjaan Responden..... | 56 |
| Tabel 4.6 Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen (Y)..... | 57 |
| Tabel 4.7 Nilai Rata-rata Variabel Keragaman Produk (X1)..... | 59 |
| Tabel 4.8 Nilai Rata-rata Variabel Kualitas produk (X2)..... | 60 |
| Tabel 4.9 Nilai Rata-rata Variabel Lokasi (X3)..... | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keragaman Produk..... | 63 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk..... | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Lokasi..... | 64 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen..... | 64 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas..... | 65 |
| Tabel 4.15 Uji Normalitas..... | 66 |
| Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas | 67 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 68 |
| Tabel 4.18 Hasil Regresi Linier Berganda..... | 69 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 71 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji F..... | 72 |
| Tabel 4.21 Rangkuman Hasil Penelitian..... | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Desain Kerangka Pemikiran..... | 34 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t..... | 47 |
| Gambar 3.3 Kurva Uji hipotesis kedua..... | 48 |
| Gambar 3.4 Kurva Uji hipotesis ketiga..... | 49 |
| Gambar 3.4 Kurva Uji hipotesis keempat..... | 50 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji Hipotesis Pertama..... | 73 |
| Gambar 4.2 Kurva uji t hipotesis kedua..... | 74 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Ketiga..... | 74 |
| Gambar 4.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat..... | 75 |

