

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK DAN  
HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI KOMBI  
CIGOMBONG BOGOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT DIVERSITY AND  
PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN KEDAI KOMBI  
CIGOMBONG BOGOR***

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan konsumen tentang pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di kedai Kombi Cigombong Bogor baik secara simultan maupun parsial. Objek dari penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di kedai kombi sebanyak 100 responden yang dijadikan sampel. Bentuk penelitian ini adalah verifikatif. Kuesioner tersebut menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi berganda, uji determinasi dan uji signifikan secara simultan dan parsial. Hasil penelitian ini sebagai berikut : 1) Rata-rata tanggapan konsumen terhadap kepuasan konsumen pada kedai Kombi Cigombong Bogor tertinggi adalah keragaman produk; 2) nilai korelasi ganda R sebesar 0,774 artinya hubungan antara kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga terhadap kepuasan konsumen; 3) besarnya koefisien determinasi nilai R *square* sebesar 0,599 dijelaskan oleh kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga dan 40,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini; 4) secara parsial dan simultan kualitas pelayanan, keragaman produk dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, keragaman produk, harga, kepuasan konsumen

*This study aims to determine consumer responses and the effect of service quality, product variety and price on customer satisfaction at the Kombi Cigombong Bogor store, both simultaneously and partially. The object of this research is all consumers who have made purchases at Kombi shops as many as 100 respondents as samples. The form of this research is verification. The questionnaire uses validity and reliability tests. The research data includes multiple regression, determination test and significant test simultaneously and partially. The results of this study are as follows: 1) The average consumer response to customer satisfaction at the Kombi Cigombong Bogor shop is the highest in product variety; 2) the multiple correlation R value of 0.774 means that the relationship between service quality, product variety and price on consumer satisfaction is very strong; 3) the coefficient of determination for the R square value is 0.599, of customer satisfaction is explained by service quality, product variety and price and 40.1% is influenced by other variables not examined in this study; 4) partially and simultaneously service quality, product variety and prices have a positive and significant effect on customer satisfaction*

*Keywords: Quality of service, product diversity, price, customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Harga di Kedai Kombi Cigombong Bogor”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda tercinta Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, sahabatnya, dan kita sebagai umatnya hingga akhir zaman yang selalu berusaha menuntut ilmu sesuai dengan sunnahnya.

Skripsi ini penulis susun dan diajukan sebagai bentuk tugas akhir, seluruh kelancaran dan keberhasilan yang diperoleh tidak terlepas dari adanya bantuan serta dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua dan Pengurus Yayasan Pusat Studi Pengembangan Islam Amaliah Indonesia.
2. Bapak Prof. Mohamad Ali Fullazaky, Ph.D. selaku Rektor Universitas Djuanda, Bapak Aal Lukmanul Hakim, SH., MH. selaku Wakil Rektor I Universitas Djuanda, Ibu Dr. Hj. Endeh Suhartini, SH., MH. selaku Wakil Rektor II Universitas Djuanda, Bapak Dr. Yudi Wahyudin, S.Psi., M.Si. selaku Wakil Rektor III, Bapak Universitas Djuanda Bogor.
3. Ibu Prof Dr. Sri Harini, Dra., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., M.M selaku Wakil Dekan Akademik dan Pembimbing Akademik sekaligus sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan serta masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini atas segala bantuan dan pengarahannya selama mengikuti perkuliahan, serta Ibu Erni Yuningsih, SE., selaku wakil Dekan Non Akademik atas segala kebijakan yang telah diterapkan.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Yulianingsih SE., MM., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.
5. Bapak Samsuri SE., MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dosen dan Karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor atas bantuannya.
7. Kedua Orangtua tercinta Ibu Yulianti dan Bapak Ujang Yana sebagai sumber semangat yang telah memberikan kasih sayang, motivasi, materi serta do'a yang selalu dipanjatkan.
8. Teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terimakasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT membalas perbuatan kita. Amin.

Bogor, Mei 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	I
<b>DAFTAR ISI</b> .....	III
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	1
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	4
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Sistematika Penulisan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Tinjauan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Konsep Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3 Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5 Keragaman Produk.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk dan Harga Secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.3 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen .....	<b>Error!</b>
2.4 Kerangka Pemikiran.....	<b>Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2 Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Metode Pengujian Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8. Metode Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.8.1 Analisis Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3 Analisis Korelasi Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>3.9 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.1 Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9.2 Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kedai Kombi .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Sejarah Kedai Kombi Cigombong Bogor ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Analisis Korelasi Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.1	Daftar Kedai Kopi di Cigombong .....	1
1.2	Data Target-Realisasi Pendapatan Kedai Kombi Pada Tahun 2021 .....	4
1.3	Keluhan Konsumen Kedai Kombi .....	5
1.4	Data Keluhan Kualitas Pelayanan Di Kedai Kombi .....	6
1.5	Data Keluhan Keragaman Produk Di Kedai Kombi .....	7
1.6	Data Keluhan Harga Di Kedai Kombi .....	7
2.1	Perbandingan Peneliti Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang .....	13
3.1	Operasionalisasi Variable .....	50
3.2	Kriteria Uji Validitas .....	55
3.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	55
3.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	56
3.5	Hasil Uji Validitas Keragaman Produk.....	57
3.6	Hasil Uji Validitas Harga .....	57
3.7	Kriteria Uji Reliabilitas .....	58
3.8	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	59
3.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
3.10	Skor Jawaban Kuesioner .....	62
3.11	Rentang Skala Kelas Interval dan Kriteria Penilaian.....	63
3.12	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	66
4.1	Daftar Menu Kedai Kombi .....	74
4.2	Daftar Harga Minuman dan <i>Snack</i> .....	75
4.3	Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan dan Jenis Kelamin .....	77
4.4	Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	77
4.5	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.6	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Status Pernikahan.....	78

4.7 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia .....	79
4.8 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	79
4.9 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Profesi .....	80
4.10 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	80
4.11 Rekapitulasi Karakteristik Konsumen Kedai Kombi.....	81
4.12 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Tangible</i> .....	82
4.13 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Emphaty</i> .....	83
4.14 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	84
4.15 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Reliability</i> .....	85
4.16 Tanggapan Konsumen Mengenai <i>Assurance</i> .....	86
4.17 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	87
4.18 Tanggapan Konsumen Mengenai Kelengkapan Produk.....	88
4.19 Tanggapan Konsumen Mengenai Merek Produk .....	89
4.20 Tanggapan Konsumen Mengenai Variasi Ukuran Produk .....	90
4.21 Tanggapan Konsumen Mengenai Variasi Kualitas Produk.....	91
4.22 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Keragaman Produk .....	92
4.23 Tanggapan Konsumen Mengenai Keterjangkauan Harga .....	93
4.24 Tanggapan Konsumen Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk .....	95
4.25 Tanggapan Konsumen Mengenai Kesesuaian Harga Dengan Manfaat ..	96
4.26 Tanggapan Konsumen Mengenai Daya saing Harga .....	97
4.27 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Harga .....	99
4.28 Tanggapan Konsumen Mengenai Kesesuaian Harapan .....	100
4.29 Tanggapan Konsumen Mengenai Minat Berkunjung Kembali .....	101
4.30 Tanggapan Konsumen Mengenai Kesiediaan Merekomendasikan .....	102
4.31 Tanggapan Konsumen Mengenai Menciptakan Keputusan Pembelian Pada Perusahaan yang Sama .....	103
4.32 Tanggapan Konsumen Mengenai Menciptkan Cipta Merek .....	104
4.33 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Konsumen .....	105

4.34 Regresi Liinear Berganda .....	107
4.35 Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	109
4.36 Hasil Pengujian Regresi Secara Simultan .....	110
4.37 Hasil Uji t .....	111
4.38 Rekapitulasi Pengujian Parsial .....	114



## DAFTAR GAMBAR

No.	Teks	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	47
3.1	Uji Normalitas Dengan <i>Grafik Histogram</i> .....	60
3.2	Uji Normalitas Dengan <i>Normal Probability Plots</i> .....	60
3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	62
3.4	Kelas Interval Penilaian .....	64
3.5	Hubungan Antar Variable Penelitian .....	65
3.6	Uji Pihak Kanan .....	70
4.1	Kedai Kombi .....	72
4.2	Struktur Organisasi Kedai Kombi .....	73
4.3	Hasil Uji-t Koefisien Regresi Variable Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	112
4.3	Hasil Uji-t Koefisien Regresi Variable Keragaman Produk ( $X_2$ ) .....	113
4.3	Hasil Uji-t Koefisien Regresi Variable Harga ( $X_3$ ) .....	114