

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan varifikatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi ganda dan analisis koefisien determinasi. Pengujian hipotesis ini melalui uji F untuk simultan dan uji t untuk parsial dengan menggunakan program SPSS 23.0 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keragaman produk dan store atmosphere berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebesar 69,90%, secara parsial keragaman produk terhadap kepuasan konsumen sebesar 46,1%, dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen berpengaruh sebesar 23,8%.

**Kata Kunci: Pengaruh Keragaman Produk dan Store Atmosphere terhadap
Kepuasan Konsumen**

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of the diversity of products and prices on consumer buying decisions either simultaneously or partially. This study use descriptive and verification. Methods of data analysis used in this research is validity and reliability test, multiple linier regression analysis, multiple correlation analysis, and coefficient determination analysis simultaneous and partial. Testing this hypothesis through the F test for the simultaneous and t test for partial by using SPSS 23.0 for windows. The result of this research showed that simultaneously diversity of products and prices have a positive influence and significant toward buying decision at 69,90%, partially diversity of products toward buying decision at 46,1%, and prices toward buying decision have influence at 23,8%.

Keywords : Influence of product diversity and store atmosphere toward consumer satisfaction

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk serta limpahan rahmat serta karunia-Nya, tak lupa shalawat serta salam kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarganya serta para sahabatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keragaman Produk dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen (Survey pada konsumen Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung)”**.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan do'a dan moril, serta motivasi yang kuat dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta Bapak Abdul Rohim Rismanto dan Ibu Rusmiati atas semua kasih sayang, cinta kasih serta do'a yang diberikan kepada penulis serta dukungan baik moril maupun materil, semoga Allah SWT selalu melindungi dan melimpahkan anugerahNya. Selanjutnya kepada Bapak **Dr. Yudhi Koesworodjati, SE., MPA** selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, kritik dan dukungan kepada penulis. Selain itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si., M.Kom. selaku Rektor Universitas Pasundan Bandung.
2. Dr. Atang Hermawan, SE., MSIE., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
3. Dr. H. Juanim, SE., MSi. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung, dan Selaku Dosen Wali serta Penguji II
4. Dr. H. Sasa S Suratman, SE., MSC., Ak. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
5. Bapak Dikdik Kusdiana, SE., MT. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
6. Bapak Wasito, SE., MSIE. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
7. Dr. H. Heru Setiawan, SE., MM. selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung.
8. Dr. H. Popo Suryana, SE., Msi. Selaku Penguji 1
9. Hj. Mujibah A Sufyani, SE., MM. Selaku Penguji 2
10. Bapak kosim yang telah banyak membantu dalam proses pengajuan skripsi sampai pada pengajuan sidang akhir .
11. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Pasundan khususnya dosen program studi menejemen yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga dan bermanfaat.
12. Adik saya tercinta Arman Rizal Maulana dan Tiara Elga Silvania yang selalu memberikan support.

13. Ryanjar Bunarti yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah saya berbagai suka dan duka.
14. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan Unpas terutama angkatan 2012, yang selalu memberikan masukan-masukan dan memberikan motivasi dalam penyelesaian penelitian ini.
15. Kepada Manager dan karyawan Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung yang telah bersedia membantu penyelesaian penelitian ini

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa serta dukungan dalam menyusun skripsi ini. Semoga bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT dan menjadi bekal bagi penulis dalam melangkah ke masa depan yang lebih baik.

Wassalam mu'alaikum Wr. Wb

Bandung, Agustus 2017

Ridwan Aris Munandar

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah	14
1.2.1 Identifikasi Masalah	14
1.2.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	16
1.4.2 Kegunaan Praktis	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	18
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	18

2.1.2	Pengertian Pemasaran	20
2.1.3	Pengertian Manajemen Pemasaran	20
2.1.4	Pengertian Bauran Pemasaran	22
2.1.5	Pengertian Produk.....	24
	2.1.5.1 Bauran Produk/Ragam Produk	25
	2.1.5.2 Tingkatan Produk.....	28
	2.1.5.3 Klasifikasi Produk	29
2.1.6	Pengertian Store Atmosphere	31
	2.1.6.1 Elemen Store Atmosphere	32
2.1.7	Pengertian Kepuasan Konsumen	36
	2.1.7.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	37
	2.1.7.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	40
	2.1.7.3 Model Kepuasan Konsumen.....	42
	2.1.7.4 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen....	43
	2.1.7.5 Strategi Kepuasan Konsumen.....	45
2.1.8	Penelitian Terdahulu	46
2.2	Kerangka Pemikiran	50
	2.2.1 Pengaruh Keragaman produk terhadap kepuasan konsumen....	51
	2.2.2 Pengaruh Store Atmosphere terhadap kepuasan konsumen.....	52
	2.1.3 Pengaruh Keragaman Produk dan Store Atmospher terhadap Kepuasan Konsumen	53
2.3	Hipotesis Penelitian.....	55

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	57
3.2 Definisi dan Operasional Variabel	58
3.2.1 Definisi Variabel Penelitian.....	58
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	60
3.3 Populasi dan Sempel.....	63
3.3.1 Populasi	63
3.3.2 Sampel	64
3.3.3 Teknik Sampling.....	65
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5 Metode Analisis yang digunakan	67
3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	68
3.5.1.1 Uji Validitas	68
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	69
3.6 Metode Analisis Data	71
3.6.1 Method of succeshive Interval (MSI).....	72
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	73
3.6.3 Analisis Verifikatif	75
3.6.3.1 Metode Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
3.6.3.2 Analisis Korelasi Berganda.....	76
3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	78
3.6.3.4 Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	79
3.7 Uji Hipotesis Simultan dan Parsial.....	80

3.7.1 Uji F (Simultan).....	80
3.7.2 Uji T (Parsial).....	81
3.8 Rancangan Kuesioner.....	82
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	83

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	84
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	84
4.1.1.1 Profil perusahaan.....	85
4.1.1.2 Kegiatan Perusahaan.....	87
4.1.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	90
4.1.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	95
4.1.2.1 Uji Validitas.....	95
4.1.2.2 Uji Reliabilitas.....	97
4.1.3 Karakteristik Responden.....	98
4.1.4 Analisis Deskriptif.....	102
4.1.4.1 Tanggapan Konsumen Mengenai Keragaman Produk Pada Konsumen Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	103
4.1.4.2 Tanggapan Konsumen Mengnai Store Atmosphere Pada Konsumen Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung	113
4.1.4.3 Tanggapan Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen	

Pada Konsumen Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	127
4.1.5 Analisis Verifikatif.....	134
4.1.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	134
4.1.5.2. Analisis Korelasi Berganda.....	136
4.1.5.3 Uji Hipotesis Penelitian.....	138
4.1.5.3.1 Uji Hipotesis Secara Simulta (Uji F).....	139
4.1.5.3.2 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	140
4.1.5.4 Analisis Koefisien Determinasi.....	142
4.1.5.4.1 Analisis Koefisien Secara Simultan.....	142
4.1.5.4.1 Analisis Koefisien Secara Parsial.....	144
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	145
4.2.1 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	147
4.2.1.1 Tanggapan Konsumen Mengenai Keragaman Produk di Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	147
4.2.1.2 Tanggapan Konsumen Mengenai Store Atmosphere di Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	151
4.2.1.3 Tanggapan Konsumen Mengenai Kepuasan Konsumen di Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	153
4.2.2 Pembahasan Analisis Verifikatif.....	154
4.2.2.1 Pengaruh Keragaman Produk dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen di Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	155

4.2.2.2 Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	157
4.2.2.3 Pengaruh Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Di Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	158

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	160
5.2 Saran.....	161

DAFTAR PUSTAKA 167

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Jumlah Distro di Kota Bandung	3
1.2	Data Pendaatan Distro Yesterday 2011-216.....	6
1.3	Data Keluhan Konsmen Distro Yesterday Bulan Januari-Nopember 2016	8
1.4	Hasil Kuesioner Pendahuluan Tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidakpuasan Konsumen di Distro Yesterday	10
2.1	Penelitian Terdahulu.....	47
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	60
3.2	Jumlah Pengunjung yang membeli produk distro yesterday tahun 2016	64
3.3	Skala Likert	72
3.4	Interprestasi Koefisien Korelasi	78
4.1	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk	96
4.2	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Store Atmospher	96
4.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen ...	97
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian.....	97
4.5	Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	99
4.6	Usia Konsumen	100
4.7	Pekerjaan Responden.....	101

4.8	Pendapatan Konsumen Perbulan	102
4.9	Tanggapan Konsumen Mengenai menawarkan jenis produk yang berbeda.....	103
4.10	Tanggapan Konsumen Mengenai memiliki produk yang lengkap dibandingkan pesaing	104
4.11	Tanggapan Konsumen Mengenai menawarkan jumlah produk yang banyak.....	105
4.12	Tanggapan Konsumen Mengenai memiliki kelengkapan di setiap lini produknya	106
4.13	Tanggapan Konsumen Mengenai menyediakan berbagai Varisi produk	107
4.14	Tanggapan Konsumen Mengenai menyediakan ukuran pada masing-masing produk	108
4.15	Tanggapan Konsumen Mengenai produk yang ditawarkan Distro lebih mudah didapatkan.....	109
4.16	Tanggapan Konsumen Mengenai mempunyai ketersediaan produk yang banyak	110
4.17	Rekapitulasi Tanggapan Konsumen Mengenai Keragaman Produk pada Konsumen Distro Yesterday Plaza Parahyangan Bandung.....	111
4.18	Tanggapan Konsumen Mengenai bangunan toko yang luas	114
4.19	Tanggapan Konsumen Mengenai papan nama toko terlihat jelas ..	115
4.20	Tanggapan Konsumen Mengenai keluasan pintu masuk toko	115

4.21	Tanggapan Konsumen Mengenai desain toko terlihat unik	116
4.22	Tanggapan Konsumen Mengenai kenyamanan saat Berbelanja di distr.....	117
4.23	Tanggapan Konsumen Mengenai desain warna lantai Yang menarik	118
4.24	Tanggapan Konsmen mengenai pencahayan yang terang.....	118
4.25	Tanggapan konsumen mengenai suhu udara didalam toko sejuk ..	119
4.26	Tanggapan konsumen mengenai kenyamanan Karena toko yang bersih.....	120
4.27	Tanggapan konsumen mengenai kenyamanan karena Toko yang luas	120
4.28	Tanggapan konsumen mengenai pengelompokan produk Sesuai jenisnya	121
4.29	Tanggapan konsumen mengenai gambar dan poster Terlihat menarik saya.	122
4.30	Tanggapan konsumen mengenai dekorasi ruangan Terlihat menarik	123
4.31	Tanggapan konsumen mengenai tanda Penunjuk produk terlihat jelas	124
4.32	Rekapitulasi mengenai store atmosphere Distro yesterday bandung.	125
4.33	Tanggapan konsumen mengenai saya merasa puas dengan Keragaman produk di distro yesterday.....	128

4.34	Tanggapan konsumen mengenai saya merasa puas dengan Suasana toko di distro yesteday.....	129
4.35	Tanggapan konsumen mengenai keragaman produk Di distro yesterday sesuai dengan harapan anda	130
4.36	Tanggapan konsumen mengenai suasana toko di distro Yesterday sesuai dengan harapan anda	131
4.37	Rekapitulasi tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen Di distro yesterday bandung.....	132
4.38	Regresi Linier Berganda.....	135
4.39	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	136
4.40	Analisis Korelasi Berganda	137
4.41	Analisi Korelasi Berganda.....	138
4.42	Pengujian Hiotesis Secara Simutan (Uji F).....	139
4.43	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	141
4.44	Model Summary (Koefisien Determinasi Simultan).....	143
4.45	Koefisien Determinasi Parsial	144
4.46	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial	144

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Hal
1.1	Market share distro di kota bandung tahun 2015	4
1.2	Hasil penelitian pendahuluan mengenai kepuasan konsumen.....	9
2.1	Paradigma penelitian	55
3.1	Garis Kontinum	75
4.1	Logo Distro Yesterday	87
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	91
4.3	Garis Kontinum variabel Keragaman Produk (X1).....	112
4.4	Garis Kontinum variabel Store Atmosphere (X2).....	142
4.5	Garis Kontinum variabel Kepuasan Konsumen	133

DAFTAR LAMPIRAN

SK Dekan.....	168
Kartu Menghadiri SUP dan SA.....	169
Kartu Bimbingan Skripsi.....	170
Surat Keterangan Beres SUP.....	171
Daftar Perbaikan.....	172
Kuesioner Penelitian SUP.....	173
Kuesioner Penelitian SA.....	174
Data Kuesioner.....	175
Hasil Uji Deskriptif.....	176