

**PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN ULANG
DI TOKO YUNI JAYA FROZEN KAUMAN PONOROGO**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : ARIF SAPUTRA

NIM. :19415027

ProgramStudi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITASMUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

**PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN ULANG
DI TOKO YUNI JAYA FROZEN KAUMAN PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh gelar sarjana Program Strata Satu (S-1)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : ARIF SAPUTRA
NIM : 19415027
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

HALAMAN PENGASAHAN

Judul : Pengaruh Keberagaman Produk, Kualitas Produk, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pembelian Ulang Di Toko Yuni Jaya Frozen Kauman Ponorogo

Nama : Arif Saputra

NIM : 19415027

Tempat, Tanggal Lahir : Riau, 31 Juli 2000

Program studi : Manajemen

Isi dan format telah di setujui dan di tanyakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 04- 08- 2023

Pembimbing I

(Adi Santoso, SE., MM)
NIDN. 0727118803

Pembimbing II

(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN.0721117501

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIP. 19760508 200501 1 002

Ketua

(Naning Kristiyana, SE., MM)
NIDN. 0721117501

Dosen Penguji:
Sekertaris

(Dr. Heri Wijayanto, ST.MM.M Kom)
NIDN.0025057401

Anggota

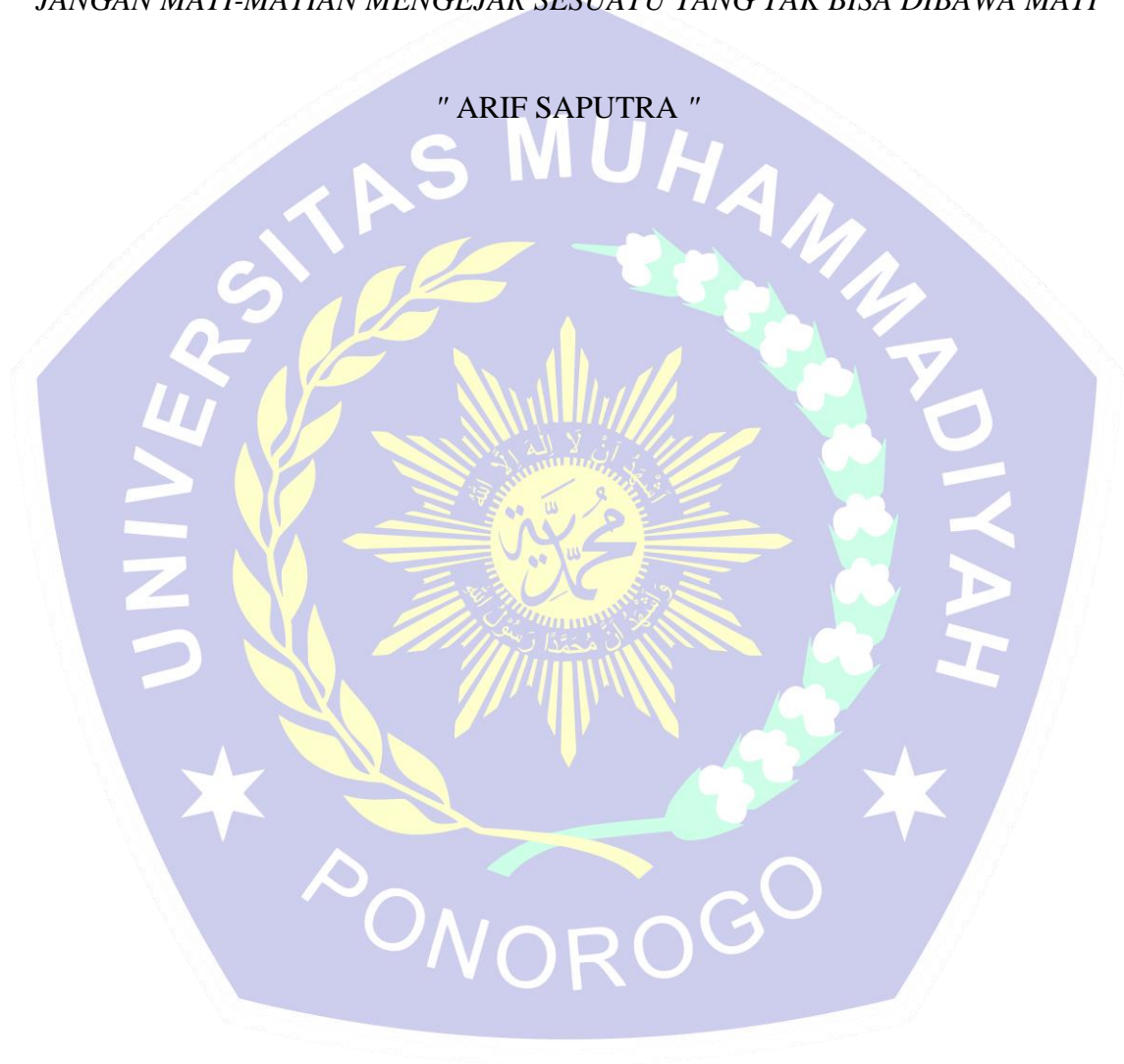
(Titis Purwaningrum, SE., M.MA)
NIDN. 0704047001

MOTTO

Hidup Ini Bukan Kamu Sukses Atau Tidak, Bukan Menang Atau Kalah . Tapi Hidup Di Dunia Ini Apakah Kamu Bertahan, Berjuang Bergantung Pada Allah Dalam Keadaan Apapun Juga.

JANGAN MATI-MATIAN MENGEJAR SESUATU YANG TAK BISA DIBAWA MATI

" ARIF SAPUTRA "



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini, serta doa yang terus saya panjatkan semata-mata untuk selesainya skripsi ini, doa hamba telah Engkau kabulkan. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak, dengan itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak ku Somiran dan Ibu ku Tutik tanpa doa dan dukungan kalian saya tidak ada dititik ini. Keberhasilan ini hasil kerja keras bapak dan ibu juga, terima kasih telah mencurahkan kasih sayang tiada henti, memberi motivasi, mengingatkanku untuk selalu melibatkan segala sesuatu kepada Allah SWT.
2. Untuk kakak ku ,Devi Silvia Saputri beserta sang Suami Junaidi yang selalu menyemangati untuk terus menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih juga kepada Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membimbing saya dalam Menyusun skripsi ini tanpa kalian saya tidak akan mendapatkan gelar S.E.
4. Untuk ketua toko yuni jaya frozen bapak Magfur Yusuf beserta seluruh jajaran karyawan yang senantiasa memberikan izin dan dukungannya kepada saya untuk melakukan penelitian guna untuk menyusun skripsi.
5. Kepada seluruh teman selama masa kuliah, saya sangat-sangat berterima kasih karena kalian kuliah terasa menyenangkan, suka duka yang telah kita lewati menjadi pengalaman berharga untuk saya.
6. Ku persembahkan skripsi ini untuk yang selalu bertanya “kapan lulus?” terlambat lulus bukan suatu kejahatan, melainkan proses yang tertunda. Alangkah mininmya pemikiran kita jika mengukur kepintaran seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Baik selesai tepat waktu mau pun tidak tepat waktu.
7. Serta untuk diri sendiri, terima kasih telah mampu dan kuat bertahan sampai saat ini semoga tetap di berikan kesehatan karena rezeki terbesar dalam hidup adalah kesehatan . Tetap rendah hati dan jangan mudah berpuas diri, ambil kesempatan yang ada masih banyak hal yang perlu diraih.

RINGKASAN

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, konsep pemasaran modern pun mengalami perkembangan dengan menempatkan konsumen sebagai perhatian utama. Produsen berlomba-lomba untuk sebisa mungkin dapat bersaing dengan kompetitor. Keberagaman dan kualitas produk merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Keragaman produk yang lengkap mulai dari merk, ukuran, kualitas dan ketersediaan, akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli produk sesuai dengan keinginan mereka. Sementara. Produk dengan kualitas yang bagus dan terpercaya akan senantiasa tertanam dibenak konsumen. Keberagaman dan kualitas produk yang memuaskan konsumen pada gilirannya akan mempengaruhi keputusan pembelian hingga melakukan pembelian ulang pada konsumen (Amilia, 2017).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu data yang dapat dihitung berupa angka-angka. Penelitian dengan metode kuantitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Keberagaman Produk, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Yuni Jaya Frozen Kauman Ponorogo.. Analisis data penulis lakukan diawali dengan pengumpulan dan pengolahan data berupa kuesioner tertutup dengan skala likert dimana alternatif jawaban nilai 1 sampai dengan 5 pemberian skor dilakukan untuk menanggapi pernyataan yang disodorkan, baik mengenai Keberagaman Produk (X_1), Kualitas Produk (X_2), Kepuasan Konsumen(X_3) maupun Pembelian Ulang (Y).

Berdasarkan hasil pembahasan sesuai dengan data yang dikelola dengan model analisis regresi linear berganda disimpulkan bahwa; Berdasarkan hasil uji t variabel independen Keberagaman Produk, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{table}$ ($7,424 > 1,990$), maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh Keberagaman Produk terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Yuni Jaya Frozen Kauman Ponorogo. Kualitas Produk, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10,219 > 1,990$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Yuni Jaya Frozen Kauman Ponorogo. Kepuasan Konsumen, diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{table}$ ($10,421 > 1,990$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Yuni Jaya Frozen Kauman Ponorogo.

Sementara berdasarkan hasil uji F variabel dependen Pembelian Ulang, diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($53,979 > 2,70$) maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh Keberagaman Produk, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen secara bersama-sama/simultan terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Yuni Jaya Frozen Kauman Ponorogo.

Key Word: Keberagaman Produk, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Pembelian Ulang

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan izin dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul: pengaruh keberagaman produk, kualitas produk dan kepuasan konsumen terhadap pembelian ulang di toko yuni jaya frozen kauman ponorogo. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. H. Happy Susanto, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Naning Kristiyana, SE MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Adi Santoso SE.MM, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan kesabaran dalam memberikan pengarahan serta bimbingan kepada penulis.
5. Naning Kristiyana, SE.MM selaku pembimbing II yang telah mengarahkan penulis.
6. Orang Tuaku dan keluarga tercinta, yang selalu mengiringi langkahku dengan do'a dan semangat yang tak pernah pupus.
7. Untuk teman, sahabat dan kerabat dan semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah turut bersusah payah dalam memberikan bantuan, terimakasih untuk do'anya. Tanpa do'a kalian aku tidak mungkin akan seperti ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Ponorogo, 4 Agustus 2023

Penulis

Arif Saputra

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya penulis sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan penulis, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 4 Agustus 2023

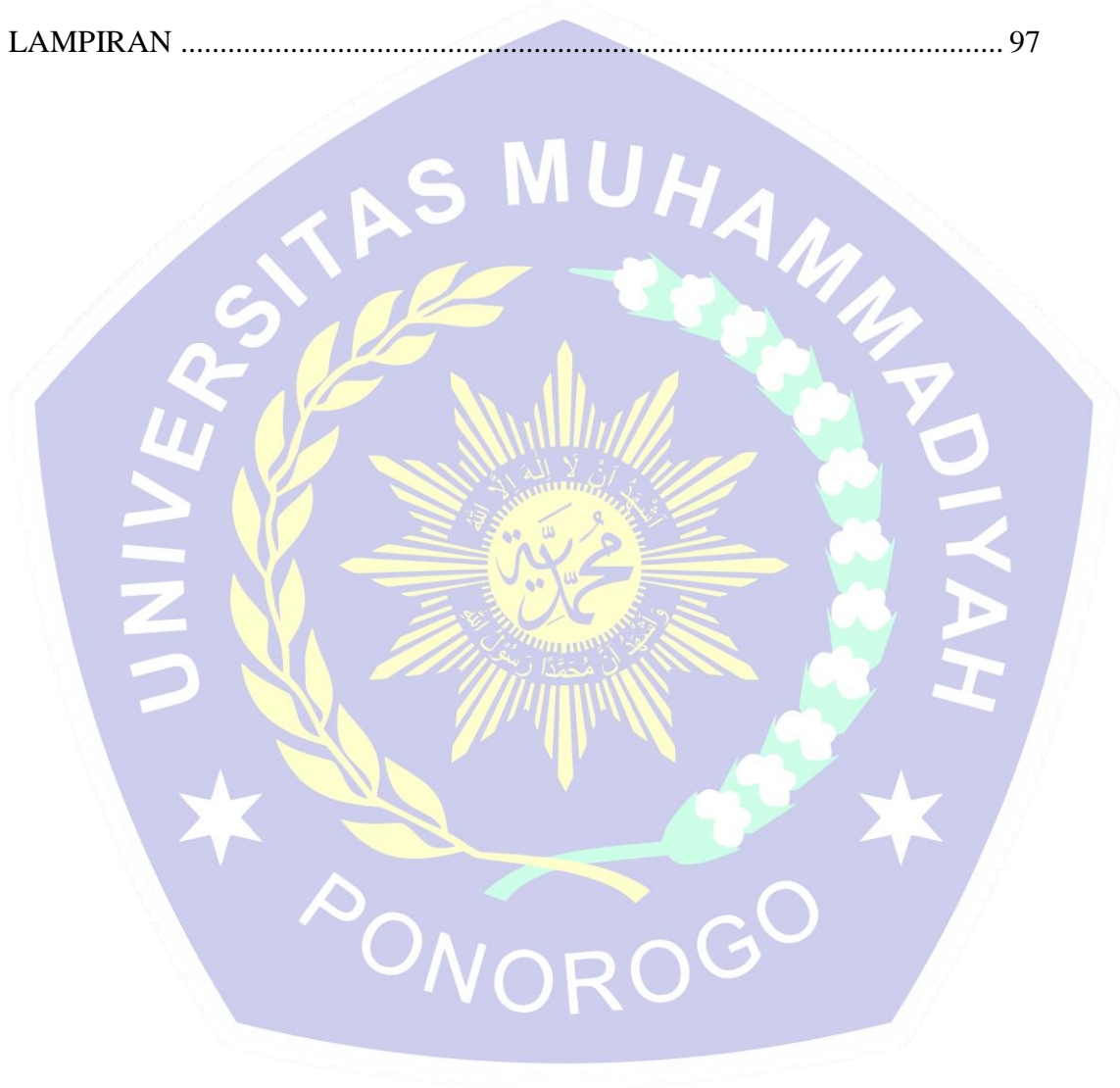


Penulis
Arif Saputra
Arif Saputra

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Motto.....	iii
Persembahan	iv
Ringkasan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Relevan.....	46
C. Kerangka Pemikiran	48
D. Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Ruang lingkup Penelitian	53
B. Populasi dan Sampel	53
C. Jenis dan Sumber Data.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data	55
E. Variabel Penelitian.....	57
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	57
G. Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Profil Perusahaan	68

B. Hasil Penelitian	69
C. Analisis Data	75
D. Pembahasan	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	97



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Bobot Nilai Setiap Pernyataan.....	65
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	77
Tabel 4.2	Usia Responden	77
Tabel 4.3	Penghasilan Responden	78
Tabel 4.4	Lama Menggunakan Wardah.....	78
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Variabel Viral Marketing	79
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Variabel Digital Marketing	80
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen	81
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Variabel Pembelian Ulang	82
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	83
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	84
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	86
Tabel 4.12	Hasil Analisis Korelasi Berganda	87
Tabel 4.13	Kriteria Penilaian Korelasi Berganda	88
Tabel 4.14	Hasil Analisis Korelasi Berganda	88
Tabel 4.15	Hasil Uji t Keberagaman Produk	90
Tabel 4.16	Hasil Uji t Kualitas Produk	91
Tabel 4.17	Hasil Uji t Kepuasan Konsumen.....	92
Tabel 4.18	Hasil Uji F	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen.....	23
Gambar 2.2	Faktor Determinan di Sekitar Konsumen.....	24
Gambar 2.3	Dasar Pertimbangan Konsumen dalam Mengambil Keputusan	26
Gambar 2.4	Model Pembelian Ulang Schiffman dan Kanuk	27
Gambar 4.1	Daerah Penentuan Hipotesis Uji t.....	90
Gambar 4.2	Daerah Penentuan Pengaruh Keberagaman Produk	91
Gambar 4.3	Daerah Penentuan Pengaruh Kualitas Produk.....	92
Gambar 4.4	Daerah Penentuan Pengaruh Kepuasan Konsumen	93
Gambar 4.5	Daerah penentuan Hipotesis Uji F.....	94
Gambar 4.6	Daerah Penentuan Pengaruh Keberagaman Produk, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen	95

