



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

**( Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012 )**

**SKRIPSI**

Oleh

**HERI DWI CAHYONO**

**NIM 070210391094**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**



**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan gelar sarjana Program Studi  
Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (S1) Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Oleh

**HERI DWI CAHYONO**

**NIM 070210391094**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2012**

## PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Alm. Ayahanda Satuju dan Alm. Ibunda Kusyati tercinta yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang yang tak terhingga serta pengorbanannya selama masa hidupnya;
2. Pak Lik Sukani dan Bu Lik Kusyana yang telah menjadi pengganti kedua orang tuaku dan senantiasa memberikan dukungan serta semangat; dan Semua keluargaku, Kakekku, Nenekku, Kakakku Widiyoko beserta istri dan anaknya, Puput, Reni, Ayyun, yang telah memberiku inspirasi dan semangat sepanjang hidupku.
3. Alm. Drs. Pramono AS, M.Si selaku dosen serta sebagai ketua ujian skripsi, saya ucapkan selamat jalan semoga amal ibadah diterima sisi Allah SWT dan terima kasih atas saran, motivasi dan dukungannya selama penyelesaian skripsi ini, saya bangga menjadi mahasiswa bapak;
4. Almaterku tercinta Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember yang telah memberikan banyak pengetahuan, pengalaman, dan inspirasinya.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan perlindungan-Nya kepada semua yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

## MOTO

*Kesedihan tidak akan pernah mengembalikan yang telah hilang, kekhawatiran tidak akan pernah membuat masa depan menjadi lebih baik dan keseimbangan hati tidak akan pernah melahirkan keberhasilan. Hanya jiwa yang lurus dan hati yang ridha yang akan menjadi dua sayap kebahagiaan*

*Ketika kamu merasa ujian dalam hidupmu begitu berat, bersyukurlah karena Tuhan melihatmu lebih kuat dari yang kamu pikirkan.*

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Heri Dwi Cahyono

NIM : 070210391094

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *“Pengaruh Keragaman Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen ( Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)”* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Oktober 2012  
Yang menyatakan,

Heri Dwi Cahyono  
NIM 070210391094

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN**

(Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)

#### **SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh:

Nama : Heri Dwi Cahyono  
NIM : 070210391094  
Angkatan tahun : 2007  
Daerah Asal : Kec. Bangsalsari RT 002 RW 009, Gambirono  
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 08 Oktober 1989  
Jurusan/Program : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra.. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP 19570528 198403 2 002

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19801205 200604 2 001

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen ( Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari/tanggal : Senin, 29 Oktober 2012

Tempat : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas  
Jember

Tim Penguji:

Ketua

Sekretaris

Drs. Pramono AS, Dip. Mgt. St, M.Si  
NIP.19600613 198702 1 001

Titin Kartini, S.Pd, M.Pd  
NIP. 19801205 200604 2 001

Anggota:

1. Drs. Bambang Suyadi.M.Si (.....)  
NIP. 19530605 198403 1 003
2. Dra. Hj. Sri Wahyuni, M.Si (.....)  
NIP 19570528 198403 2 002

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Jember

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd  
NIP. 19540501 198303 1 005

## RINGKASAN

**Pengaruh Keragaman Produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012);** Heri Dwi Cahyono, 070210391094; 2012; 69 Halaman Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Jember.

Banyak cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan ritel dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kesetiaan pelanggannya. Salah satu caranya adalah adalah ragam produk yang disediakan oleh pemilik ritel. Oleh karena itu, pemilik ritel harus membuat keputusan yang tepat mengenai keragaman produk yang dijual, karena dengan adanya macam-macam produk dalam arti produk yang lengkap mulai dari merk, ukuran, kualitas dan ketersediaan produk. Dengan adanya keragaman produk yang baik maka akan memudahkan konsumen dalam memilih dan membeli berbagai macam produk sesuai dengan keinginan mereka.

Disamping memperhatikan keragaman produk perusahaan yang bergerak dibidang retail harus juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik, sebab pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu cara untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Pelayanan harus diperhatikan karena dalam memilih suatu produk atau jasa konsumen selalu berupaya untuk memaksimalkan nilai peayanan yang dirasakan

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah variabel keragaman produk dan pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember tahun 2012, dan variabel manakah diantara keragaman produk dan pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap loyalitas konsumen pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember tahun 2012. Teori yang digunakan sehubungan dengan keragaman produk yaitu variasi merek produk, ukuran kemasan produk dan kualitas produk sedangkan untuk



teori indikator pelayanan yaitu teori yang menyatakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), daftar pertanyaan (*questionnaire*) dan studi dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 orang. Pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, melalui uji F dan uji t dengan maksud untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent pada tingkat kepercayaan 95 %

Hasil pengujian dengan uji F menunjukkan bahwa keragaman produk dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember tahun 2012. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa variabel keragaman produk dan pelayanan mampu menjelaskan 67,9% terhadap loyalitas konsumen Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember tahun, sedangkan sisanya sebesar 32,1% dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti.

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Keragaman produk dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Indomaret Bangsalsari Kabupaten Jember Tahun 2012)”. Karya tulis ilmiah berupa skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sunardi, M.Pd Drs., selaku Dekan FKIP Universitas Jember;
2. Bapak Drs. Sumarjono, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Ibu Dr. Sri Kantun, M.Ed , selaku Sekertaris Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Bambang Suyadi, M.Si, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Ibu Dra.Hj, Sri Wahyuni, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Titin Kartini S.Pd, M.Pd,selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember, khususnya pada Program Studi Pendidikan Ekonomi;
7. Bapak/Ibu guru sejak Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi yang telah menyalurkan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran;

8. teman-teman P. Ekonomi '07 NR' seperjuangan yang masih tersisa (Ikhoh, Boros, Hengky, Ferdi, Tukul Dian cs dan yang tak bisa disebutkan satu persatu) semoga kalian tetap semangat dan terima kasih atas kebersamaannya, aku tidak mungkin bisa melalui masa-masa terindah dan tersulit dalam kuliahku tanpa kalian, *SUCCEES!*
9. semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga hasil penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri pada khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Jember, 29 Oktober 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>2.1 Peneliti Terdahulu</b> .....	6
<b>2.2 Keragaman Produk</b> .....	7
2.2.1 Pengertian Produk .....	7
2.2.2 Keragaman Produk .....	8
2.2.3 Atribut Produk .....	11
<b>2.3 Konsep Ritel</b> .....	13

<b>2.4 Pelayanan</b> .....	14
2.4.1 Pengertian Pelayanan .....	14
2.4.2 Kualitas Pelayanan .....	15
<b>2.5 Loyalitas Konsumen</b> .....	18
<b>2.6 Pengaruh keragaman Produk dan Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Indomaret</b> .....	23
<b>2.7 Hipotesis</b> .....	24
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	25
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	25
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel .....	25
<b>3.3 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional</b> .....	26
3.3.1 Identifikasi Variabel .....	26
3.3.2 Definisi Operasional Variabel .....	27
<b>3.4 Jenis dan Sumber Data</b> .....	29
3.4.1 Data Primer .....	29
3.4.2 Data Sekunder .....	29
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data</b> .....	29
3.5.1 Metode Kuesioner (Angket) .....	29
3.5.2 Metode Wawancara .....	30
3.5.3 Metode Observasi .....	30
<b>3.6 Metode Pengolahan Data</b> .....	30
3.6.1 Editing .....	30
3.6.2 Skoring .....	31
3.6.3 Tabulasi .....	31
<b>3.7 Validitas dan Reliabilitas</b> .....	31
3.7.1 Validitas.....	31
3.7.2 Reliabilitas .....	32

<b>3.8 Metode Analisis Data</b> .....	32
3.8.1 Statistik Deskriptif .....	32
3.8.2 Statistik Inferensial .....	33
3.8.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	33
a. Uji Multikolinearitas .....	33
b. Uji Heteroskedastitas .....	33
c. Uji Normalitas.....	34
d. Uji Autokorelasi.....	34
3.8.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.8.2.3 Efektifitas Garis Regresi .....	35
3.8.2.4 Uji F .....	35
3.8.2.5 Uji t .....	36
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	38
<b>4.1.Data Pendukung</b> .....	38
4.1.1 Gambaran Umum wilayah.....	38
4.1.2 Gambaran Umum Indomaret .....	38
4.1.2.1 Sejarah Indomaret .....	38
4.1.2.2 Struktur Organisasi Toko Indomaret.....	40
4.1.2.3 Produk yang Ditawarkan di Indomaret .....	42
<b>4.2 Data Utama</b> .....	44
4.2.1 Gambaran Umum Responden .....	44
4.2.1.1 Umur Responden.....	45
4.2.1.2 Jenis Kelamin .....	46
4.2.1.3 Pendidikan.....	46
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	47
4.2.2.1 Interpretasi Variabel Keragaman Produk ( $X_1$ ).....	47
4.2.2.2 Interpretasi Variabel Pelayanan ( $X_2$ ) .....	48
4.2.2.3 Interpretasi Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	51

4.2.3 Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.2.3.1 Uji Validitas .....	52
4.2.3.1 Uji Reliabilitas .....	54
4.2.4 Analisis Inferensial .....	55
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	55
4.2.4.2 Analisis Varian Garis Regresi .....	56
4.2.4.3 Efektifitas Garis Regresi .....	57
4.2.4.4 Pengujian Hipotesis .....	58
a. Uji Serentak (F test) .....	59
b. Uji Parsial (t test) .....	59
4.2.5 Uji Asumsi Klasik .....	61
4.2.5.1 Uji Multikolinieritas .....	61
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas .....	62
4.2.5.3 Uji Autokorelasi .....	62
4.2.5.4 Uji Normalitas .....	63
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>63</b>
<b>4.4 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian .....</b>	<b>66</b>
4.4.1 Kekuatan Penelitian .....	66
4.4.2 Kelemahan Penelitian .....	67
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>68</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR BACAAN .....</b>	<b>70</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>73</b>

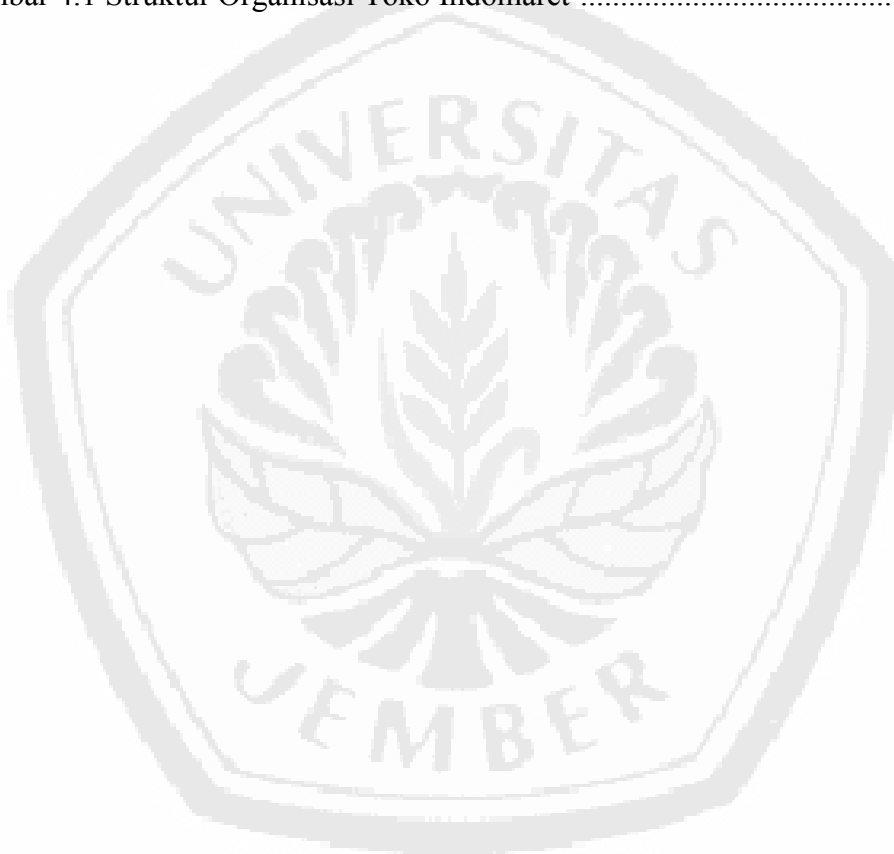
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Barang-barang Bagian Food and Drink .....	43
Tabel 4.2 Barang-barang Fresh Food .....	44
Tabel 4.3 Barang-Barang Non Food .....	44
Tabel 4.4 Barang Barang Bagian GSM .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4.8 Validitas Variabel Keragaman Produk (X1) .....	53
Tabel 4.9 Validitas Variabel Pelayanan (X2) .....	54
Tabel 4.10 Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y) .....	54
Tabel 4.11 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen .....	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
Tabel 4.14 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	58
Tabel 4.15 Hasil SPSS Untuk Uji F .....	59
Tabel 4.16 Hasil SPSS Untuk Uji T .....	60
Tabel 4.17 Nilai VIF .....	62



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	24
Gambar 3.1 Rincian Pengambilan Responden .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Toko Indomaret .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>A. Matrik penelitian</b> .....	73
<b>B. Tuntunan penelitian</b> .....	74
<b>C. Angket</b> .....	75
<b>D. Data responden</b> .....	81
<b>E. Hasil angket</b> .....	83
<b>F. Jawaban masing-masing pertanyaan angket</b> .....	85
<b>G. Pedoman wawancara</b> .....	88
<b>H. Hasil wawancara</b> .....	89
<b>I. Hasil observasi</b> .....	93
<b>J. Hasil SPSS validitas</b> .....	95
J.1. Hasil SPSS validitas keragaman produk .....	95
J.2. Hasil SPSS validitas pelayanan .....	96
J.3 Hasil SPSS validitas loyalitas pelanggan .....	98
<b>K. Hasil SPSS reliabilitas</b> .....	99
K.1 Hasil SPSS reliabilitas keragaman produk.....	99
K.2 Hasil SPSS reliabilitas pelayanan .....	100
K.3 Hasil SPSS reliabilitas loyalitas konsumen .....	101
<b>L. Hasil SPSS analisis regresi berganda</b> .....	102
<b>M. Hasil Uji Asumsi Klasik</b> .....	105
M.1. Hasil uji multikoleritas .....	105
M.2. Hasil uji heteroksidastitas .....	106
M.3. Hasil uji auto korelasi .....	107
M.4. Hasil uji normalitas .....	108
<b>N. Biodata</b> .....	109
<b>O. Dokumentasi</b> .....	110
<b>P. Daftar f tabel</b> .....	112
<b>Q. Daftar t tabel</b> .....	114

**R. Lembar penyusunan skripsi dan surat izin penelitian**

R.1 Lembar penyusunan skripsi .....	116
R.2 Surat izin selesai penelitian.....	118
R.3.Surat izin penelitian .....	119

