



**PENGARUH DIFERENSIASI, VARIASI, DAN INOVASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEUNGGULAN  
BERSAING PADA PRODUK EDAMAME PT. MITRATANI 27 JEMBER**

Influence Of Differentiation, Variety, And Product Innovation To Customer  
Satisfaction Through Competitive Advantage In Product Edamame  
PT. Mitratani 27 Jember.

**SKRIPSI**

Oleh:

**VERI AGUS TOMI**

**NIM. 080810201068**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**



**PENGARUH DIFERENSIASI, VARIASI, DAN INOVASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEUNGGULAN  
BERSAING PADA PRODUK EDAMAME PT. MITRATANI 27 JEMBER**

Influence Of Differentiation, Variety, And Product Innovation To Customer  
Satisfaction Through Competitive Advantage In Product Edamame  
PT. Mitratani 27 Jember.

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

Oleh:

**VERI AGUS TOMI**

**NIM. 080810201068**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2014**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertandatangan di bawah ini menyetujui :

Judul Skripsi : **Pengaruh Diferensiasi, Variasi, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing Pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember**

Nama Mahasiswa : Veri Agus Tomi

NIM : 080810201068

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, SE, M.Si  
NIP.19591013 198802 1 001

H.N. Ari Subagio, SE, M.Si  
NIP.19731109 200003 1 002

Ketua Jurusan  
Manajemen

Dr. Handriyono, M.si  
NIP.19620802 199002 1 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Veri Agus Tomi

NIM : 080810201068

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Diferensiasi, Variasi, dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing Pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan saksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juni 2014  
Saya Yang Menyatakan,

Veri Agus Tomi  
NIM.080810201068

## JUDUL SKRIPSI

### **PENGARUH DIFERENSIASI, VARIASI, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEUNGGULAN BERSAING PADA PRODUK EDAMAME PT. MITRATANI 27 JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Veri Agus Tomi  
NIM : 080810201068  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal :

30 Juni 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Moh. Dimiyati, SE, M.Si (.....)  
NIP. 19670421 199403 1 008

Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. (.....)  
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota : Dra. Susanti P., M.Si. (.....)  
NIP. 19660918 199203 2 002



Mengetahui / Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.si  
NIP. 196306141990021001

## **PERSEMBAHAN**

Karya ilmiah ini kupersembahkan untuk :

- Ayahanda tercinta
- Ibunda tercinta
- Adik – adiku tersayang
- Sahabat – sahabatku Se – Pergerakan
- Bapak Dosen pembimbing yang saya hormati
- Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember

## **MOTTO**

Work Hard, Play Hard, and Study Hard

Manusia Adalah Mahluk Yang Tak Terbatas, Kecuali Dirinya Sendiri Yang Membatasinya.

Islam, Iman, dan Ihsan.

Dzikir, Pikir, Amal Shaleh  
(My Movement)

## RINGKASAN

**Pengaruh Diferensiasi, Variasi, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing Pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember;** Veri Agus Tomi; 080810201068; 2014; 81 halaman; Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Semakin ketatnya persaingan pasar global seperti saat ini, kepuasan konsumen menjadi tuntutan perusahaan untuk dapat bertahan dalam memasarkan produknya. Untuk mendapatkan kepuasan konsumen harus membangun keunggulan bersaing dengan memperhatikan beberapa hal, antara lain diferensiasi, variasi, dan inovasi produk. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh diferensiasi, variasi, dan inovasi produk terhadap kepuasan konsumen melalui keunggulan bersaing, ataupun secara langsung pada konsumen produk edamame pada PT. Mitratani 27 Jember. Dalam penelitian ini terdapat tujuh hipotesis, yaitu diferensiasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing, variasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing, inovasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing, keunggulan bersaing terhadap kepuasan konsumen, diferensiasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, didapat 150 orang responden yang dilakukan pada bulan Maret dan April 2014.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *Structural Equation Modeling (SEM)*. Setelah data terbukti valid dan reliabel serta uji kelayakan model terbukti baik, maka dilakukan uji *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan tingkat signifikansi  $<0,5$ . Hasilnya membuktikan bahwa enam hipotesis yakni diferensiasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing, variasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing, inovasi produk berpengaruh terhadap keunggulan bersaing, keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dapat diterima dengan positif dan signifikan. Sedangkan hipotesis diferensiasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen tidak signifikan. Dengan demikian untuk membangun kepuasan konsumen secara tidak langsung maka perlu melakukan diferensiasi, variasi, dan inovasi produk sehingga akan meningkatkan keunggulan bersaing. Secara langsung produsen perlu memperhatikan variasi dan inovasi produk, karena hal ini berpengaruh secara signifikan.



## **PRAKATA**

Segala puji bagi Tuhan YME atas segala karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Diferensiasi, Variasi, dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) dan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Melalui penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memperoleh wawasan pengetahuan dan hal yang baru hingga dapat meningkatkan bangunan intelektualitas dan penelitian. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, proses penelitian dan penyusunan skripsi tidak akan berjalan dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
2. Bapak Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember, Dr. Handriyono, M.Si.
3. Bapak Dr. Imam Suroso, M.Si selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan dan arahnya.
4. Bapak H. N Ari Subagio, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II atas segala bimbingan dan arahnya.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas transformasi ilmu pengetahuannya.
6. Segenap Bapak dan Ibu Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas segal bantuannya selama ini.
7. Seluruh keluarga yang tiada lelah membimbing dan men-suport, terutama untuk ayahanda Bapak Rusman dan Ibunda Siti Fatimah yang kasih, sayang, perhatian, cinta, dan do'a – do'anya tiada sanggup untuk dibalas.

8. Adinda Iqomatul Lailiyah dan M. Rizqi Iskhaqi yang selalu mendukung, kalian tiada tergantikan.
9. Sahabat – sahabatiku angkatan 2008 : Fuadul Ichsan Fauzi, Abd. Salam, Farchan Fachri Yafi, Wildan Abror Septiansyah, Eka Yogi Santoso, Kukuh Risa Wijaya, Galih Mulyanto, Budi Hermawan, Ahmad Fatoni, Ririn Wulan Purnamasari, Siti Masrifatul Laily (Elly), Ika Wahyu Permana, Hesty Anggraini. Kalian adalah media bagiku untuk mengerti bagaimana harus menjadi sahabat. Kalian selalu menancap dihati.
10. Sahabat Tuaku : Anjar Prasetian, M. Subahillah (Say), Artha Purdiansyah, cak Karim, Pera Wibowo Putro, M. Faisal Prahasta Utomo, Wijaya Setiadi, Heri Kristanto, Rama Abdillah. Terimakasih atas ilmu hidup yang kalian berikan. Spesial buat sahabat Herlambang (Socrates) dan Akhmad Sugiono, kalian tiada duannya.
11. Angkatan 2009 : Andy Kurniawan Firmansyah, M. Lafif, Saiful Rofi'i, Khisom, Ali, Dwiyanti, Novi Adriani, Alif Rizki Wardani, dan semuanya. Terimakasih telah menjadi warna dalam hidupku. Buat sahabat Nofa Umi Latifah, terimakasih atas semuanya selama ini.
12. Sahabat Mudaku (2010 - 2013) : M. Taufik, Hois Susandi, Badrut Tamam B.A.S (Boy), Mutiara Annisa, Isrotin, Yeni Hilma D., Dufi Rusanti, Deviana Bunga Bangsa, M. Nur Hasan Rosyid, Satria, Rizal, Erwin (Cebong), Samantha, Erlisa, Nindy, Lintang, Aris, Ressi, Akhmad Sidiq (Somad), Hanafi, Zainuri, Zaka, Faisal Arfian dan semuanya yang tak disebutkan. Terimakasih telah menjadi sahabat seperjuangan dan sepergerakan. Salam pergerakan..!
13. Adik – adikku : Roviyana, Dwi Puspitasari, Diah Nofianti. Terimakasih telah ada disaat yang tepat selama ini, kalian membuatku semakin dewasa.
14. Buat Erlina Yulianti Pratiwi (E.Y.P) dan Rina Rosalina (Planet Venusku), terimakasih telah menjadi penyemangatku di akhir masa kuliahku. Kamu adalah inspirasiku.

15. Pihak- pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara pemikiran, tenaga, materi maupun non materi demi kelancaran skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa keterbatasan selalu melekat pada diri manusia, maka dengan penuh kerendahan hati penulis senantiasa mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Jember, 20 Juni 2014

Penulis

Veri Agus Tomi

NIM. 080810201068

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN DALAM</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	6
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	6
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	7
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
<b>2.1 Landasan teori</b> .....	8
2.1.1 Ruang Lingkup Produk.....	8
2.1.2 Diferensiasi.....	11
2.1.3 Variasi.....	12
2.1.4 Inovasi.....	14
2.1.5 keunggulan Bersaing.....	15
2.1.6 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.7 Hubungan Antara Diferensiasi, Variasi, dan inovasi produk	

terhadap keunggulan bersaing dan kepuasan konsumen.....	20
<b>2.2 Penelitian terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>2.3 Kerangka Konseptual dan Hipotesis.....</b>	<b>24</b>
2.3.1 Kerangka Konseptual.....	24
2.3.2 Hipotesis .....	26
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Sumber Data.....</b>	<b>31</b>
3.2.1 Data Primer.....	31
3.2.1 Data Sekunder .....	31
<b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>32</b>
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	32
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>33</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional Variabel     dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>33</b>
3.5.1 Identifikasi Variabel.....	33
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.5.3 Skala Pengukuran .....	37
<b>3.6 Uji Instrumen .....</b>	<b>37</b>
<b>3.7 Analisis Data.....</b>	<b>38</b>
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2 Uji <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM).....	39
<b>3.8 Kerangka Pemecahan Masalah .....</b>	<b>47</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>48</b>
4.1.1 Profil Perusahaan .....	48
4.1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	48

4.1.1.2 Lokasi Perusahaan .....	49
4.1.1.3 Produk PT. Mitratani 27 Jember.....	49
4.1.1.4 Budidaya Edamame.....	49
4.1.1.5 Pengolahan Edamame .....	50
4.1.1.6 Hasil Pengolahan dan Kualitas Pengolahan .....	51
4.1.1.7 Pemasaran.....	52
4.1.2 Karakteristik Responden.....	55
4.1.3 Proses dan Hasil Analisa Data .....	56
4.1.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.1.3.2 Uji Asumsi SEM.....	60
4.1.3.3 Analisis <i>Struktural Equation</i> <i>Modeling (SEM)</i> .....	62
<b>4.2 Pembahasan.....</b>	<b>70</b>
4.2.1 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing .....	70
4.2.2 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing .....	71
4.2.3 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing .....	72
4.2.4 Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Konsumen.....	73
4.2.5 Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	74
4.2.6 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	75
4.2.7 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen .....	76
<b>4.3 Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>77</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>78</b>

<b>5.2 Saran .....</b>	<b>80</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
3.1 Persamaan Struktural Penelitian .....	43
3.2 Uji Keseuaian Model .....	44
4.1 Rekapitulasi Responden .....	55
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Diferensiasi (X1) .....	57
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Variasi (X2) .....	57
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Inovasi (X3).....	58
4.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keunggulan Bersaing (Z1) .....	59
4.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	60
4.7 Kriteria Kelayakan Suatu Model.....	64
4.8 Hasil Pengujian Koefisien Model .....	66



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	25
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah .....	47
4.1 Hasil Diagram Jalur Pengaruh Diferensiasi, Variasi, Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keunggulan Bersaing Pada Produk Edamame PT. Mitratani 27 Jember .....	63
4.2 Hasil Analisis .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian .....	85
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data Mentah dari Kuisisioner .....	87
Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	94
Lampiran 4 : Hasil Uji Analisis SEM .....	130
Lampiran 5 : Hasil Uji Analisis SEM ( Modifikasi ) .....	144