



**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN PELAYANAN YANG DITAWARKAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI PEGAWAI  
REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) GANESHA KECAMATAN  
KLAKAH KABUPATEN LUMAJANG  
TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Ratna Dewi Sartika**

**NIM 080210391040**

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

**2013**



**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN PELAYANAN YANG DITAWARKAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI PEGAWAI  
REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) GANESHA KECAMATAN  
KLAKAH KABUPATEN LUMAJANG  
TAHUN 2013**

**SKRIPSI**

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

Oleh  
**Ratna Dewi Sartika**  
**080210391040**

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

**2013**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, terucapkan sebagai rasa syukur dengan terselesaikannya tugas akhir ini. Dengan menyebut asma Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, serta shalawat dan salam pada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, dan dengan penuh kebahagiaan dan rasa terima kasih kupersembahkan skripsi ini sebagai rasa hormat dan cinta kasihku skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Yang kuhormati dan kucintai Ayahku Muhammad dan Ibuku tercinta Hariati, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran, dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini;
- Kakakku Widyawati, Arifin Efendi dan adikku Dewi Rochmawati, yang kusayangi terimakasih atas doa dan dukungan kalian menjadi motivasi bagiku untuk terus berbuat yang terbaik;
- Guru dan dosenku untuk sejuta ilmu pengetahuan dan pengalaman tak terhingga yang mengajarkan akan tentang arti perjuangan dalam meraih kesuksesan;
- Buat Ishadi Salmun, terimakasih atas doa dan motivasi serta perhatian yang telah diberikan kepadaku;
- Sahabat-sahabatku seperjuangan angkatan 2008 PE yang aku banggakan Siwi iswijayanti, Agel, Arif Rahman, Dani, Muhammad Kholis, Nur Amalia, Vita Suharyati, Siti Yuyuk, dan Friska Eris Novitasari, trim's atas doa dan motivasinya;
- Almamater yang kubanggakan Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;

## MOTO

*“Kesalahan Terbesar adalah Putus Asa, Keberanian Terbesar adalah Sabar, Guru Terbaik adalah Pengalaman, Kebanggaan Terbesar adalah Kepercayaan dan Modal Terbesar adalah Percaya Diri”*  
(Sayyidina Ali\*)

*“Harga Sebuah Kegagalan dan Kesuksesan Bukan Dinilai dari Hasil Akhir, Tetapi dari Proses Perjuangannya”*  
(Arie Wongso\*\*)

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama : Ratna Dewi Sartika**

**Nim : 080210391040**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Pengaruh Variasi Produk Dan Pelayanan Yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI ) Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang Tahun 2013/2014”** 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 sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 22 November 2013

Yang menyatakan,

Ratna Dewi Sartika

Nim.080210391040

## **PERSETUJUAN**

### **PENGARUH VARIASI PRODUK DAN PELAYANAN YANG DITAWARKAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KOPERASI PEGAWAI REPUBLIK INDONESIA (KP-RI) GANESHA KECAMATAN KLAKAH KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2013**

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 : Ratna Dewi Sartika  
NIM : 080210391040  
Angkatan tahun : 2008  
Tempat, tanggal lahir : Lumajang, 20 Maret 1989  
Jurusan/program : P. IPS/P. Ekonomi

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si  
NIP. 19621231 198802 1 001

Dr. Sukidin, M. Pd  
NIP. 19660323 199301 1 001

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Variasi Produk Dan Pelayanan Yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI ) Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang Tahun 2013/2014*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Pada hari : Jumat

Tanggal : 22 November 2013

Tempat : Gedung I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Umar H.M Saleh, M.Si  
NIP 19621231 198802 1 001

Dr. Sukidin, M. Pd  
NIP 19660323 199301 1 001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. Pudjo Suharso  
NIP 19591116 196601 1 001

Hety Mustika Ani, SPd, M.Pd  
NIP 19800827 200604 2 001

Mengesahkan

Dekan,

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

## RINGKASAN

**Pengaruh Variasi Produk Dan Pelayanan Yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI ) Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang Tahun 2013/2014**, Ratna Dewi Sartika, 080210391040, 2013, 64 hlm, Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember.

Pada dasarnya banyak hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen di dalam koperasi diantaranya yaitu variasi produk dan pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi tersebut kepada konsumen, seperti halnya yang terjadi pada KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang. Pada KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang tersebut hal yang paling utama diperhatikan oleh pengurus dan pengawas dalam menjalankan usahanya yaitu dengan memberikan variasi produk dan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Adanya variasi produk dan pelayanan yang bagus pada KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang maka konsumen akan merasa senang dan puas ketika berbelanja pada koperasi tersebut.

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan dari variasi produk dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang pada unit usaha pertokoan tahun 2013/2014 dan untuk mengetahui manakah diantara variabel variasi produk dan pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang pada unit usaha pertokoan tahun 2013/2014.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive*, sedangkan



untuk menentukan responden penelitian menggunakan metode *purposive*. Untuk menentukan jumlah responden menggunakan metode *accidental sampling* sebanyak 40 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode: angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, garis regresi linier berganda, analisis varian garis regresi, uji F, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi produk dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang pada unit usaha pertokoan tahun 2013/2014. Hasil pengolahan data dibuktikan dengan menggunakan uji F menghasilkan  $F_{hitung} = 78,737 > F_{tabel} = 3,252$  dengan tingkat taraf signifikan  $\alpha = 0,05 > 0,000$  dan koefisien determinasi ( $R_{square}$ ) sebesar 81% sedangkan sisanya yaitu 19% dipengaruhi variabel bebas lainnya yang tidak diteliti, seperti harga, lokasi, promosi, kualitas produk, dan lain-lain.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variasi produk dan pelayanan memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan konsumen pada KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang pada unit usaha pertokoan. Hal ini dikarenakan variasi produk dan pelayanan merupakan hal utama yang diperhatikan oleh konsumen dalam membeli produk-produk pada KP-RI Ganesha kecamatan Klakah kabupaten Lumajang. Jadi, pihak koperasi harus dapat mempertahankan dan meningkatkan variasi produk dan pelayanan yang ada di KP-RI Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang tersebut.

**Kata Kunci:** Variasi Produk, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen.

## PRAKATA

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Variasi Produk Dan Pelayanan Yang Ditawarkan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KP-RI ) Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang Tahun 2013/2014”. Karya tulis ilmiah 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.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

- Prof. Dr. Sunardi, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
- Drs. Pudjo Suharso, selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
- Dr. Sukidin, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
- Drs. Umar H.M Saleh, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Sukidin, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II;
- Seluruh anggota KP-RI Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang yang turut membantu dalam pengumpulan data skripsi ini;
- Sahabat-sahabat terbaikku PE '08 dan teman-teman di kosan yang selalu setia menemani perjalanan hidupku dan terima kasih atas kebersamaan yang indah selama ini, dan;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

**Jember, 22 Novemver 2013**

**Ratna Dewi Sartika**

**080210391040**

## DAFTAR ISI

<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>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Landasan Teori Tentang Variasi Produk .....	8
2.2.2 Landasan Teori Tentang Pelayanan .....	11
2.2.3 Landasan Teori Tentang Kepuasan Konsumen.....	14
2.2.4 Landasan Teori Tentang Pengaruh Variasi Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	16
2.3 Kerangka Berfikir Penelitian .....	17
2.4 Hipotesis Penelitian .....	19
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	20
3.1 Rancangan Penelitian .....	20

3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....	20
3.3 Penentuan Responden .....	21
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	21
3.4.1 Variabel Variasi Produk.....	21
3.4.2 Variabel Pelayanan .....	22
3.4.3 Variabel Kepuasan Konsumen .....	24
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	24
3.5.1 Jenis Data .....	24
3.5.2 Sumber Data .....	24
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	24
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	26
3.7.1 Uji Validitas .....	26
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	26
3.8 Pengolahan Data .....	27
3.8.1 Editing .....	27
3.8.2 Skoring .....	28
3.8.3 Tabulasi .....	28
3.9 Analisis Data .....	28
3.9.1 Analisis Deskriptif .....	28
3.9.2 Analisis Inferensial .....	29
a. Persamaan Garis Regresi Linier Berganda .....	29
b. Analisis Varian Garis Regresi .....	30
c. Uji F .....	31
d. Uji t .....	32
e. Efektifitas Garis Regresi .....	33
f. <i>Standart Error Of Estimate</i> Regresi Linier Berganda .....	33
<b>BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Data Pelengkap.....	35
4.1.1 Sejarah Berdirinya KP-RI Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang .....	35

4.1.2 Struktur Organisasi KP-RI Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang .....	37
4.1.3 Tugas Pengurus dan Pengelola KP-RI Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang .....	38
4.1.4 Gambaran Umum Daerah Penelitian .....	39
4.1.5 Gambaran Umum Responden Penelitian .....	40
4.2 Data Utama .....	43
4.3 Uji Validitas dan Uji Realiabilitas Instrumen Penelitian .....	44
4.3.1 Uji Validitas .....	44
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.4 Analisis Data .....	46
4.4.1 Analisis Deskriptif .....	47
A. Variasi Produk .....	47
B. Pelayanan .....	49
C. Kepuasan Konsumen .....	50
4.4.2 Analisis Inferensial .....	52
a. Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda .....	52
b. Analisis Varian Garis Regresi .....	53
c. Uji F .....	54
d. Koefisien Determinasi Parsial .....	54
e. Uji t .....	55
f. Koefisien Determinasi Berganda .....	46
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
4.5.1 Variabel Variasi Produk ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen ..	57
4.5.2 Variabel Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	59
4.5.3 Variabel Variasi Produk ( $X_1$ ) dan Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Konsumen .....	61
4.6 Kelemahan Penelitian .....	63
4.6.1 Kelemahan Penelitian .....	63
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	64

5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	:	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	30
Tabel 4.1	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3	:	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	42
Tabel 4.4	:	Jumlah Nilai Angket .....	43
Tabel 4.5	:	Hasil Uji Validitas Variasi Produk, Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 4.6	:	Tingkat Hubungan .....	45
Tabel 4.7	:	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.8	:	..... Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas	46
Tabel 4.9	:	Instrumen	47
Tabel	:	.....	49
4.10	:	Indikator Variasi Produk	51
Tabel	:	.....	52
4.11	:	Indikator Pelayanan	
Tabel	:	.....	53
4.12	:	Indikator Kepuasan Konsumen	54
Tabel	:	.....	54
4.13	:	Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda	56



Tabel 4.14	<p>.....</p> <p>Rekapitulasi Pengaruh Variasi Produk (<math>X_1</math>) dan Pelayanan (<math>X_2</math>) Terhadap Kepuasan Konsumen</p>	
Tabel 4.15	<p>.....</p> <p>Rekapitulasi untuk Hasil SPSS untuk Uji F</p>	
Tabel 4.16	<p>.....</p> <p>Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial</p> <p>.....</p> <p>Uji t</p> <p>.....</p>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2	:	Hubungan Antara Variasi Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	18
Gambar 4.1	:	Bagan Struktur Organisasi pada KP-RI Ganesha Kecamatan Klakah Kabupaten Lumajang .....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

A.	Matrik Penelitian .....	68
B.	Tuntunan Penelitian .....	70
C.	Angket Penelitian .....	72
D.	Hasil Angket .....	76
E.	Hasil Analisis Data .....	79
F.	Trankrip Wawancara .....	93
G.	Tabel r .....	95
H.	Tabel F .....	96
I.	Tabel t .....	99
J.	Daftar Responden .....	102
L.	Dokumentasi .....	104
M.	Daftar Riwayat Hidup .....	108
N.	Surat Izin Penelitian .....	109
O.	Surat Keterangan sudah Penelitian .....	110
P.	Lembar Konsultasi .....	111