



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

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

3.8 Metode Analisis Data	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
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1.Data Pendukung	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
4.2 Data Utama	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
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
4.4 Kekuatan dan Kelemahan Penelitian.....	66
4.4.1 Kekuatan Penelitian	66
4.4.2 Kelemahan Penelitian.	67
BAB 5 PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	69
DAFTAR BACAAN.....	70
Daftar Lampiran	73

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