

**Pengaruh *Customer Quality Service* dan Variasi Produk  
terhadap Kepuasan Konsumen  
(Studi kasus pada konsumen MR Productions Wedding  
Sukorejo pada bulan Juli 2020 – Juli 2021)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (SI)



**Didit Prayogi**

**201769100028**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH CUSTOMER QUALITY SERVICE DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kasus pada konsumen MR Production Wedding Sukorejo  
pada bulan Juli 2020 - Juli 2021)

Disusun oleh : DIDIT PRAYOGI

NIM : 201769100028

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Pemasaran

Disetujui untuk diseminarkan

Pasuruan, 15 Juli 2021

Mengetahui,



Pembimbing



(Drs. Eko Alfianto, M.AB)  
NIP. Y 072.60.86.402

## TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
YUDHARTA PASURUAN, PADA:

HARI : Jum'at

TANGGAL : 13 Agustus 2021

JAM : 13.00 sd Selesai

JUDUL : Pengaruh Customer Quality Service dan Variasi Produk  
terhadap Kepuasan Konsumen.

(Studi kasus pada konsumen MR Production Wedding  
Sukorejo pada bulan Juli 2020 - Juli 2021)

## DINYATAKAN LULUS

### MAJELIS PENGUJI

KETUA PENGUJI

Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB

NIP. Y 069.11.03.037

ANGGOTA PENGUJI

Amma Fazizah, S.Sos, M.AB

NIP. Y 069.11.03.040

MENGESAHKAN,

Dekan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB

NIP. Y 069.11.03.037

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Didit Prayogi  
NIM : 201769100028  
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 1 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Didit Prayogi

## **MOTTO**

“Saya akan selalu menjadi diri saya sendiri, berjuang tanpa membandingkan apa yang diperoleh orang lain”

(Penulis)

“Setiap orang memiliki kesulitan masing-masing, kesulitan yang saya miliki bukan yang terburuk dan pasti akan selalu dimampukan Tuhan”

(Penulis)

ABSTRAK  
Pengaruh *Customer Quality Service* dan Variasi Produk Terhadap Kepuasan  
Konsumen  
(Studi kasus pada konsumen MR Productions Wedding Sukorejo  
pada bulan Juli 2020 – Juli 2021)

Oleh :  
Didit Prayogi  
NIM : 201769100028

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) *customer quality service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 2) variasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen 3) *customer quality service* dan variasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bersaing secara bersama-sama. Teknik pengambilan sampel adalah dengan menggunakan simple random sampling. Untuk pengambilan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner dengan media google form kepada 85 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan : 1) *Customer Quality Service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas  $0,000 < 0,05$  maka dapat diartikan bahwa *customer quality service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 2) Variasi Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai probabilitas  $0,655 > 0,05$  maka dapat diartikan bahwa variasi produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen 3) Berdasarkan hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ), diketahui nilai koefisien determinasinya ( $R^2$ ) yaitu 0,265 (26,5 %). Hal ini berarti menunjukkan bahwa variabel Y (kepuasan konsumen) yang dipengaruhi oleh variabel  $X_1$  (*customer quality service*) dan variabel  $X_2$  (variasi produk) adalah sebesar 26,5 %, sedangkan untuk 29,4% nya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Customer Quality Service*, Variasi Produk, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

The Influence of *Customer Quality Service* and Product Variations on Consumer Satisfaction

(Case study on consumers of MR Productions Wedding Sukorejo  
in July 2020 – July 2021)

By :

Didit Prayogi

ID Number : 201769100028

This study aims to determine 1) *customer quality service* has a significant effect on consumer satisfaction 2) product variations have an effect on consumer satisfaction 3) customer quality service and product variations have a significant effect on consumer satisfaction competing together. The sampling technique is to use simple random sampling. To collect data, it was obtained by using a questionnaire with google form media to 85 respondents. The data analysis technique used is the classical assumption test, multiple linear regression analysis and the coefficient of determination test. The results show: 1) *Customer Quality Service* has a significant effect on customer satisfaction with a probability value of  $0.000 < 0.05$ , it can be interpreted that customer quality service has a significant effect on consumer satisfaction 2) Product variations have no significant effect on consumer satisfaction with a probability value of  $0.655 > 0.05$ , it can be interpreted that product variations have no significant effect on consumer satisfaction 3) Based on the results of the coefficient of determination ( $R^2$ ), it is known that the value of the coefficient of determination ( $R^2$ ) is 0.265 (26.5%). This means that it shows that the variable Y (consumer satisfaction) is influenced by variable  $X_1$  (*customer quality service*) and variable  $X_2$  (variation of products) is 26.5%, while 29.4% is influenced by other variables not discussed in this study.

Keywords: *Customer Quality Service*, Product Variation, Consumer Satisfaction

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Customer Service dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen”. Tak lupa juga penulis panjatkan rasa syukur kepada baginda Nabi Muhammad S.A.W karena telah membimbing umatnya menuju ke arah yang terang benderang.

Saya menyadari dalam tahap penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan di dalamnya. Oleh sebab itu, penulis masih memerlukan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca atau pihak yang guna memperbaiki skripsi ini agar menjadi lebih baik lagi kedepannya dan bisa bermanfaat bagi orang banyak. Tak lupa penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya.
2. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
3. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos, M.AB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Ibu Nur Ajizah, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
5. Bapak Drs. Eko Agus Alfianto M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan dorongan kepada kami dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.



6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Pemilik dan karyawan pada MR Productions Wedding di desa Suwayuwo, Sukorejo Kabupaten Pasuruan yang telah memberikan ijin dan bantuan selama kami melakukan penelitian.
8. Teman-teman mahasiswa Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2017 sepejuangan yang memberikan semangat dan bantuan dalam menyusun skripsi sampai selesai.

Yang terakhir semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh beberapa pihak semoga menjadi amal sholeh. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Pasuruan, Juni 2021

Didit Prayogi

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Persetujuan Skripsi .....</b>	<b>i</b>
<b>Tanda Pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Keaslian Skripsi .....</b>	<b>iii</b>
<b>Motto .....</b>	<b>iv</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata pengantar.....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar isi.....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian .....	7
1.4 Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>10</b>
<b>Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>10</b>
2.1 Kajian Teoritik .....	11
2.1.1 <i>Customer Quality Service</i> .....	11
2.1.2 Variasi Produk .....	15
2.1.3 Kepuasan Konsumen .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22

2.3 Hubungan Antar Variabel .....	33
2.3.1 Pengaruh <i>Customer Quality Service</i> terhadap Kepuasan Konsumen .....	33
2.3.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen ..	34
2.3.3 Pengaruh <i>Customer Quality Service</i> dan Variasi Produk terhadap Kepuasan Konsumen .....	34
2.4 Hipotesis Peneitian .....	35
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>Metode Penelitian .....</b>	<b>37</b>
3.1 Jenis penelitian .....	37
3.2 Lokasi penelitian .....	38
3.3 Variabel dan pengukuran.....	38
3.3.1 Variabel.....	38
3.3.2 Skala Pengukuran .....	40
3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1 Populasi .....	41
3.4.2 Sampel .....	42
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.6 Teknik Analisis.....	43
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	45
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	46

<b>BAB IV .....</b>	<b>49</b>
<b>Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>49</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1 Profil MR Productions Wedding .....	49
4.1.2 Karakteristik Responden .....	50
4.2 Penyajian Data dan Analisis Data .....	58
4.2.1 Uji Instrumen .....	58
4.3 Analisis Deskriptif .....	60
4.3.1 Distribusi Frekuensi <i>Customer Quality Service</i> ( $X_1$ ) .....	60
4.3.2 Distribusi Frekuensi Variasi Produk ( $X_2$ ) .....	62
4.3.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Konsumen (Y) .....	64
4.4 Uji Asumsi Klasik .....	67
4.4.1 Uji Normalitas .....	67
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.4.3 Uji Multikolinearitas .....	69
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
4.6 Uji Hipotesis .....	72
4.6.1 Uji T .....	72
4.6.2 Uji F .....	73
4.7 Uji Koefisien Determinasi .....	74
4.8 Pembahasan.....	75
4.9.1 Pengaruh <i>customer quality service</i> terhadap kepuasan konsumen .....	75

4.9.2 Pengaruh variasi produk terhadap kepuasan konsumen.....	75
4.9.3 Pengaruh <i>customer quality service</i> dan variasi produk terhadap kepuasan konsumen .....	75
<b>BAB V.....</b>	<b>77</b>
<b>Penutup .....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 3.2 Skala Likert .....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Menggunakan Mr Productions Pada Tahun .....	55
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Responden Adalah.....	56
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Dari .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.10 Distribusi frekuensi variabel $X_1$ .....	61
Tabel 4.11 Distribusi frekuensi variabel $X_2$ .....	63
Tabel 4.12 Distribusi frekuensi variabel Y .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas .....	70
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji T .....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	69
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner .....	82
Data Karakteristik Responden.....	84
Bukti Penyebaran Kuesioner Via WhatsApp .....	86
Hasil Kuesioner .....	87
Uji Validitas .....	94
Uji Reliabilitas .....	96
Uji Normalitas .....	97
Uji Heteroskedastisitas .....	98
Uji Multikolinieritas .....	98
Analisis Regresi Linier Berganda .....	98
Uji F .....	99
Uji T .....	99
Uji Koefisien Determinasi .....	99