

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT INDOMETRO SURYA ANDOLA KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Menyelesaikan Program
Sarjana Manajemen



Oleh :

Melinda Putri Choirunisa

NPM 18610134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022



**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT INDOMETRO SURYA ANDOLA KOTA METRO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen

Oleh :

Melinda Putri Choirunisa

NPM 18610134

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2022

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDOMETRO
SURYA ANDOLA KOTA METRO**

Melinda Putri Choirunisa¹, Suryadi², Nani Septiana³

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Email: melindaptrch@gmail.com

ABSTRAK

Saat ini konsumen cenderung memilih perusahaan karena kelebihanannya, baik itu lingkungan yang lebih nyaman, pelayanan yang lebih baik, atau produk yang lebih lengkap, sehingga perusahaan harus dapat mewujudkannya dengan menyediakan lingkungan dan layanan yang tidak dimiliki oleh pesaing. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kenyamanan pelanggan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk serta kepuasan konsumen PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan objek penelitian adalah kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk serta kepuasan konsumen. Populasi penelitian adalah konsumen PT. Indometro Surya Andola Kota Metro dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan kenyamanan, kualitas pelayanan serta keragaman produk mengingat hal tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kenyamanan, kualitas pelayanan, keragaman produk, kepuasan konsumen.

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDOMETRO
SURYA ANDOLA KOTA METRO**

Melinda Putri Choirunisa¹, Suryadi², Nani Septiana³

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Email: melindaptrch@gmail.com

ABSTRACT

Nowadays consumers tend to choose companies because of their advantages, be it a more comfortable environment, better service, or more complete products, so companies must be able to make it happen by providing an environment and services that competitors do not have. The purpose of this study was to determine the level of customer comfort, service quality, and product diversity as well as consumer satisfaction of PT. Indometro Surya Andola Metro City. The method used in this research is the explanatory survey method. This type of research is quantitative research with the object of research is convenience, quality of service, and product diversity and customer satisfaction. The population of this research is the consumers of PT. Indometro Surya Andola Metro City with the number of samples taken as many as 96 respondents. Data collection techniques using a questionnaire. The analytical tools used are data quality analysis and multiple linear regression analysis. The results showed that convenience, service quality, and product diversity both partially and simultaneously had a positive and significant effect on consumer satisfaction, it is recommended for companies to improve comfort, service quality and product diversity considering that they have a significant effect on consumers. satisfaction.

Key Word: *convenience, service quality, product diversity, customer satisfaction.*

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

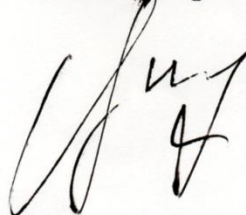
**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. INDOMETRO SURYA ANDOLA KOTA METRO**

Telah Diperiksa dan Disetujui Untuk Diujikan

MELINDA PUTRI CHOIRUNISA

NPM. 18610134

Pembimbing I



H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901

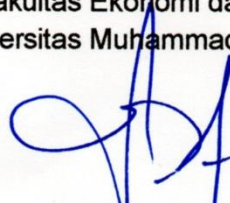
Pembimbing II



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901

Mengetahui

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro**



Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PT INDOMETRO SURYA ANDOLA KOTA METRO**

MELINDA PUTRI CHOIRUNISA

NPM. 18610134

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 16 Agustus 2022

Tim Penguji,

H. Suryadi, S.E., M.M.
NIDN. 0229115901



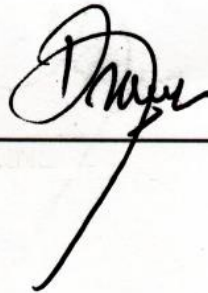
Ketua Penguji

Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN. 0220098901



Sekretaris

Yateno, S.E., M.M.
NIDN. 0225046502



Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0210036801

MOTTO

“Dan kehidupan dunia ini tidak lain hanyalah kesenangan yang menipu.”

(Q.S Al-Hadid: 20)

“Tidak mengapa untuk kamu berjalan lebih lambat,
asal tidak ada kata berhenti dalam setiap langkahnya.”

(Melinda Putri Choirunisa, 2022)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan hati yang tulus dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini maka penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibu dan ayah tercinta yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang, memberikan keteduhan dalam hidup, dan senantiasa berdo'a untuk keberhasilan serta segala yang terbaik untuk penulis, terimakasih atas segala do'a kalian yang tulus.
2. Kakak, adik, dan keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
3. Teman-teman dan sahabat saya yang memberikan kenangan indah dalam cerita perjalanan studiku, yang mau menyediakan pundaknya saat saya menangis, dan yang mau memberikan bantuan saat saya merasa kesulitan.
4. Bapak Ibu Dosen yang membimbing saya dengan penuh kesabaran. Terima kasih telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing saya mewujudkan semuanya, dan semua kritikan serta tuntunan yang telah diberikan.
5. Serta almamater kebanggan Universitas Muhammadiyah Metro.
6. *Last but not least, I wanna thank me, for believing me in me, for doing all this hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me all times.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim...

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Indometro Surya Andola” dengan baik, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi strata satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro guna memperoleh gelar S.M.

Dalam menyelesaikan proposal ini, penulis banyak menerima masukan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku Ketua program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro.
4. H. Suryadi, S.E., M.M. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Nani Septiana, S.E., M.M. Selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bimbingan dan ilmu kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Dengan demikian, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun dan memperbaiki dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Metro, Februari 2022

Penulis

Melinda Putri Choirunisa
NPM. 18610134

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Melinda Putri Choirunisa

Npm : 18610134

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Kenyamanan, Kualitas Pelayanan, dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Indometro Surya Andola Kota Metro" benar hasil karya saya bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat unsur berupa plagiat dalam skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana manajemen dan akan mempertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Melinda Putri Choirunisa

NPM. 18610134



**UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO**



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2948/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : MELINDA PUTRI CHOIRUNISA
NPM : 18610134
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. INDOMETRO SURYA ANDOLA KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 23 Agustus 2022
Kepala Unit,

**Dr. Arif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.
NIDN. 0203128801**

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
SURAT PLAGIAT.....	viii
MOTTO.....	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
HALAMAN PERNYATAAN.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	4
1. Identifikasi Masalah	4
2. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Ruang Lingkup Penelitian	5

BAB II KAJIAN LITERATUR	6
A. Kajian Literatur	6
1. Definisi Pemasaran	6
2. Kenyamanan Konsumen	7
3. Kualitas Pelayanan.....	11
4. Keragaman Produk.....	12
5. Kepuasan Konsumen	16
B. Penelitian Relevan	21
C. Kerangka Pemikiran.....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Desain Penelitian	27
B. Tahapan Penelitian	27
1. Teknik Sampling	27
2. Tahapan.....	28
C. Metode Penelitian.....	28
D. Definisi Operasional Variabel	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
1. Gambaran Umum	37
2. Struktur Organisasi.....	37
3. Tupoksi	38
B. Hasil Penelitian	41
1. Deskripsi data	41
2. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	47
3. Pengujian Persyaratan Analisis	50
4. Pengujian Persamaan	55
5. Pengujian Hipotesis.....	57
C. Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Relevan.....	22
Tabel 2. Nilai dan Jawaban Kuisisioner	31
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrument	31
Tabel 4. Interval Kenyamanan.....	41
Tabel 5. Interval Kualitas Pelayanan	43
Tabel 6. Interval Keragaman Produk.....	45
Tabel 7. Interval Kepuasan Konsumen	47
Tabel 8. Uji Validitas Kenyamanan.....	48
Tabel 9. Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 10. Uji Validitas Keragaman Produk.....	49
Tabel 11. Uji Validitas Kepuasan Konsumen	49
Tabel 12. Uji Reliabilitas	50
Tabel 13. Uji Normalitas.....	50
Tabel 14. Uji Linieritas Y atas X1	54
Tabel 15. Uji Linieritas Y atas X2.....	54
Tabel 16. Uji Linieritas Y atas X3.....	55
Tabel 17. Uji Homogenitas Y atas X1	55
Tabel 18. Uji Homogenitas Y atas X2.....	56
Tabel 19. Uji Homogenitas Y atas X3.....	56
Tabel 20. Uji Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 21. Uji T	58
Tabel 22. Uji F	60
Tabel 23. Uji Determinasi (R^2)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pembeli Indometro Surya Andola 2021.....	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	26
Gambar 3. Interval Kenyamanan.....	42
Gambar 4. Interval Kualitas Pelayanan	44
Gambar 5. Interval Keragaman Produk.....	46
Gambar 6. Interval Kepuasan Konsumen	47
Gambar 7. Diagram P Plot Kenyamanan	51
Gambar 8. Diagram P Plot Kualitas Pelayanan	51
Gambar 9. Diagram P Plot Keragaman Produk	52
Gambar 10. Diagram P Plot Kepuasan Konsumen	53