

SKRIPSI

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOMIE GORENG DI BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh :

ERWIN APDILLAH

NIM: 1910412210042



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI PRODUK, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN INDOMIE GORENG DI BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Erwin Apdillah
NIM : 1910412210042
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP. 197604132000121002

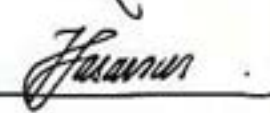
[.....]



b. Penguji I

M. Hasanur Arifin, S.Sos., MM
NIP. 197604142001121003

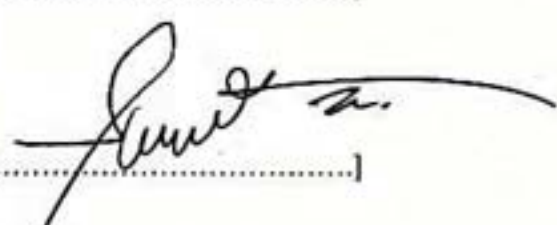
[.....]



c. Penguji II

Dr. Maryono, S.Sos., M.Si
NIP. 197606132006041001

[.....]



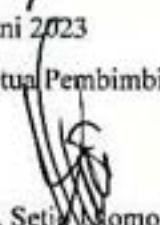
Banjarmasin, 21 Juni 2023

Koordinator Prodi
Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing

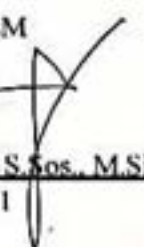
H. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001

Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP. 197604132000121002



Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 22 bulan Juni tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3733/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 21 Juni 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Erwin Apdillah
NIM : 1910412210042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomie Goreng di Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1
Waktu Ujian : 13.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

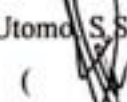

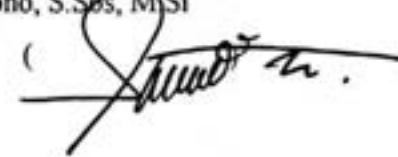
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 22 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Erwin Apdillah

1. Ketua : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()
2. Sekretaris : Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
()

Mengucapkan membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,




Hi. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Indomie Goreng di Banjarmasin”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB selaku dosen pembimbing yang diantara kesibukan beliau telah banyak memberikan saran serta bimbingan yang sangat bermanfaat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Hasanur Arifin, S.Sos., MM selaku dosen penguji satu yang telah bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk menguji

penulis dalam penulisan skripsi serta memberikan koreksi dan saran-saran yang bermanfaat guna untuk penulisan skripsi yang lebih baik.

6. Bapak Dr. Maryono, S.Sos., M.Si selaku dosen penguji dua yang telah bersedia meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk menguji penulis dalam penulisan skripsi serta memberikan koreksi dan saran-saran yang bermanfaat guna untuk penulisan skripsi yang lebih baik.
7. Bapak Dr. Fitriyadi, M.Si selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah membantu dalam kegiatan akademik penulis di lingkup Program Studi Administrasi Bisnis.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Semoga Allah SWT membalas amal dari kebaikan dan bantuannya, Aamiin

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penulisan, bahasa, dan tata letaknya. Penulisan skripsi ini dikumpulkan dari berbagai sumber sehingga menghasilkan suatu penulisan yang harus dipertanggungjawabkan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap saran dan kritik yang membangun. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan karya ini kepada orang-orang yang saya sayangi dan cintai

Ibu dan Ayah saya tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga saya mempersembahkan karya sederhana ini kepada Ibu (Masliani) dan Ayah (Abdul Muis) yang telah memberikan doa, kasih sayang, ridho, dan restunya yang tidak terhingga yang tidak mungkin mampu terbalaskan hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan lembar persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bangga dan Bahagia karena saya sadar selama ini belum mampu berbuat lebih. Teruntuk Ibu dan Ayah yang senantiasa menyayangi dan mencintai saya dari lahir, selalu mendoakan dan menasihati saya serta selalu meridhoi saya dalam melakukan hal yang lebih baik, saya ucapkan, Terima kasih banyak Ibu ..., Terima kasih banyak Ayah...

Kakak dan Adik saya tercinta

Sebagai tanda terima kasih, saya mempersembahkan karya sederhana ini kepada kakak saya (Muhammad Rezky) dan adik saya (Ramadhanfi Syafitri) yang telah memberikan doa dan dukungannya kepada saya. Terima kasih atas motivasi dan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kita bertiga kedepannya bisa sukses bersama serta bisa membahagiakan dan membanggakan kedua orang tua kita.

Sahabat-sahabat saya

Kepada sahabat-sahabat saya (Rama, Isti, Annisa, Janatul, Ridha, Mulia, Emma, dan Evi) yang selalu memberikan semangat, motivasi, inspirasi, nasihat, dan dukungannya sehingga dapat membuat saya kembali bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Saya mengucapkan terima kasih banyak kepada kalian para sahabat saya.

Teman-teman Adbis 2019

Kepada teman-teman seperjuangan mahasiswa administrasi bisnis angkatan 2019 yang telah menjadi teman-teman yang baik selama perkuliahan dan menjadi sumber inspirasi, motivasi, dan berbagai hal lainnya. Saya mengucapkan terima kasih kepada kalian semua, semoga kita semua bisa sukses di jalannya masing-masing.

Erwin Apdillah (saya sendiri)

Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan dari berbagai macam situasi dan kondisi yang sulit dengan berbagai hambatan dan rintangan selama perkuliahan ini. Tidak menyangka bisa melangkah sejauh ini dan mampu melewati ini semua, semoga apa yang telah dipelajari dan didapatkan selama perkuliahan dapat bermanfaat untuk kehidupan saya dan orang-orang disekitar saya.

Salam Hangat,
Erwin Apdillah

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 22 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Erwin Apdillah
NIM: 1910412210042

ABSTRAK

Erwin Apdillah, 1910412210042, 2023, Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Indomie Goreng di Banjarmasin, dibawah bimbingan: Setio Utomo

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara parsial dan simultan pengaruh diferensiasi produk, inovasi produk, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk mi instan Indomie Goreng di Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 114 responden dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diferensiasi produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), inovasi produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan kualitas produk (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Secara simultan variabel diferensiasi produk, inovasi produk, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Erwin Apdillah, 1910412210042, 2023, Effect of Product Differentiation, Product Innovation, and Product Quality on Customer Satisfaction of Indomie Goreng in Banjarmasin, under the guidance of: Setio Utomo

This research aims to examine partially and simultaneously the effect of Product Differentiation, Product Innovation, and Product Quality on Customer Satisfaction on Indomie Goreng instant noodle products in Banjarmasin. The research approach used is a quantitative approach. The samples were selected are 114 respondents with accidental sampling technique. Data were collected using questionnaires and data analysis using multiple linear regression.

The results showed that product differentiation (X1) had a significant effect on customer satisfaction (Y), product innovation (X2) had a significant effect on customer satisfaction (Y), and product quality (X3) had a significant effect on customer satisfaction (Y). Simultaneously, the variables of product differentiation, product innovation, and product quality have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Product Differentiation, Product Innovation, Product Quality, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teoritis.....	16
2.1.1 Pemasaran.....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	17
2.1.3 Strategi Pemasaran	18
2.1.4 Bauran Pemasaran	19
2.1.5 Diferensiasi Produk	20
2.1.6 Inovasi Produk.....	26
2.1.7 Kualitas Produk	30

2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	41
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Pendekatan Penelitian	53
3.2 Desain Penelitian	53
3.3 Lokasi Penelitian.....	54
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling	54
3.5 Definisi Operasional Variabel	55
3.5.1 Variabel Bebas (<i>Independent</i>)	56
3.5.2 Variabel Terikat (<i>Dependent</i>).....	60
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7 Teknik Analisa Data	63
3.7.1 Skala Pengukuran	63
3.7.2 Deskriptif Statistik.....	64
3.7.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	65
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	72
4.1 Profil Responden.....	72
4.2 Hasil Statistik Deskriptif.....	75
4.2.1 Deskriptif Variabel Diferensiasi Produk	76
4.2.2 Deskriptif Variabel Inovasi Produk.....	81
4.2.3 Deskriptif Variabel Kualitas Produk	87
4.2.4 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	95
4.3.1 Uji Validitas	95
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	97
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.4.1 Uji Normalitas	97
4.4.2 Uji Multikolinearitas	100
4.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	101
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	101

4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	103
4.6.1 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)	103
4.6.2 Uji Regresi Secara Simultan (Uji F).....	105
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi.....	105
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	107
5.1 Pembahasan	107
5.1.1 Pengaruh Diferensiasi Produk (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	107
5.1.2 Pengaruh Inovasi Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	109
5.1.3 Pengaruh Kualitas Produk (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	110
5.1.4 Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	113
5.2 Implikasi Hasil Penelitian.....	114
5.2.1 Pengaruh Diferensiasi Produk (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
5.2.2 Pengaruh Inovasi Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	115
5.2.3 Pengaruh Kualitas Produk (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	116
5.2.4 Pengaruh Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	117
5.3 Model Hasil Penelitian.....	118
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	118
BAB VI PENUTUP	120
6.1 Kesimpulan	120
6.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	128
BIODATA PENELITI.....

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Top Brand Mi Instan dalam Kemasan Bag 2023	4
Tabel 1. 2	Varian produk Indomie Goreng	8
Tabel 2. 1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3. 1	Definisi Operasional Variabel.....	60
Tabel 3. 2	Rentang Kategori Jawaban Responden.....	64
Tabel 3. 3	Tabulasi Interpretasi Nilai r	71
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin Responden	72
Tabel 4. 2	Usia Responden	73
Tabel 4. 3	Pekerjaan Responden	74
Tabel 4. 4	Uang Saku / Pendapatan responden	75
Tabel 4. 5	Rekapitulasi jawaban responden variabel diferensiasi produk	76
Tabel 4. 6	Deskriptif variabel inovasi produk.....	82
Tabel 4. 7	Deskriptif variabel kualitas produk.....	87
Tabel 4. 8	Deskriptif variabel kepuasan pelanggan	92
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas.....	96
Tabel 4. 10	Hasil uji reliabilitas	97
Tabel 4. 11	Uji One-Sample K-S	99
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas	100
Tabel 4. 13	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	102
Tabel 4. 14	Hasil uji parsial (uji t)	104
Tabel 4. 15	Hasil uji simultan (uji f)	105
Tabel 4. 16	Hasil uji koefisien determinasi.....	106

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Nilai Penjualan Mi Instan di Indonesia 2017-2021.....	2
Gambar 1. 2	Daftar Merek Mi Instan Paling Banyak Dikonsumsi 2022.....	3
Gambar 1. 3	Faktor Kepuasan Pelanggan Indomie Goreng di Banjarmasin	6
Gambar 3. 1	Model Penelitian	52
Gambar 4. 1	Histogram Uji Normalitas	98
Gambar 4. 2	Normal Probability Plot.....	98
Gambar 4. 3	Hasil Scatterplot	101
Gambar 5. 1	Model Hasil Penelitian	118