

**PENGARUH KUALITAS DAN VARIASI PRODUK DIMEDIASI  
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PRODUK LAPTOP DENGAN CPU AMD RYZEN DI JAKARTA  
UTARA**

Oleh:

**Nama : Liussetiawan Andy**

**NIM : 27190096**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MARET 2023**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# PENGESAHAN

## **“PENGARUH KUALITAS DAN VARIASI PRODUK DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK LAPTOP DENGAN CPU AMD RYZEN DI JAKARTA UTARA”**

**Diajukan Oleh**

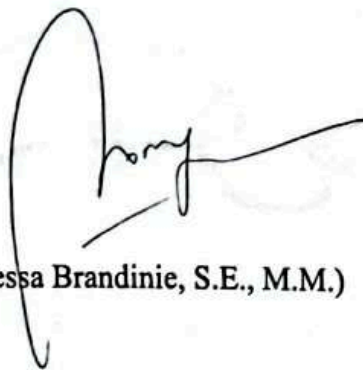
**Nama: Liussetiawan Andy**

**NIM: 27190096**

**Jakarta. 15 Maret 2023**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**



**(Morryessa Brandinie, S.E., M.M.)**

**© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang**  
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**  
**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Mengutipnya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan tesis dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2023**

## ABSTRAK

Liussetiawan Andy / 27190096 / Pengaruh Kualitas dan Variasi Produk dimediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Laptop dengan CPU AMD Ryzen di Jakarta Utara / Dosen Pembimbing: Morryessa Brandinie, S.E., M.M.

Di saat ini pasca pandemi, orang-orang mulai menggunakan laptop untuk kegiatan belajar maupun bekerja mereka. Dengan keadaan seperti ini, dalam menentukan laptopnya, orang-orang mengharapkan laptopnya mampu dan dapat diandalkan untuk menjalankan kegiatannya sehari-hari. Salah satu faktor penting untuk menentukan seseorang membeli laptop adalah CPU. Terdapat 2 pilihan CPU di laptop pada umumnya, yaitu AMD dan Intel. Namun walaupun hanya terdapat 2 pilihan, pangsa pasar dari Intel jauh lebih besar daripada AMD, sehingga terdapat fenomena yang jelas dikarenakan secara kualitas, kedua merek tersebut hampir mirip akan tetapi memiliki selisih pangsa pasar yang sangat jauh.

Penelitian ini menggunakan 4 variabel, yaitu: kualitas produk, variasi produk, kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan. Terdapat 7 hipotesis mengenai penelitian ini untuk diuji, dari pengaruh langsung sampai dengan pengaruh tidak langsung antar variabel.

Objek penelitian ini adalah pengguna laptop dengan CPU AMD Ryzen yang telah menggunakan produk tersebut lebih dari 1 tahun dan juga berdomisili di wilayah Jakarta Utara. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kusioner berbentuk google form yang disebarakan dengan teknik *judgment sampling*.

Hasil dari penelitian ini adalah variabel kualitas dan variasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen. variabel kualitas dan variasi produk berpengaruh positif dan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan. Variabel kepuasan konsumen berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kesimpulan, kualitas produk dan variasi produk yang dimiliki oleh AMD Ryzen sudah baik dalam menimbulkan kepuasan konsumen yang memicu loyalitas pelanggan pada para pengguna laptop dengan CPU AMD Ryzen di Jakarta Utara. Dengan kata lain, seluruh hipotesis pada penelitian ini terbukti sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Variasi Produk, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Pelanggan.



## ABSTRACT

*Liussetiawan Andy / 27190096 / The Influence of Product Quality and Variety Through Consumer Satisfaction on Customer Loyalty on Laptop Products with AMD Ryzen CPUs in North Jakarta / Advisor: Morryessa Brandinie, BEcon, M.M.*

*At this time after the pandemic, people are starting to use laptops for their study and work activities. Under these circumstances, in choosing a laptop, people expect that the laptop is capable and reliable to carry out their daily activities. One important factor in determining someone to buy a laptop is the CPU. There are 2 choices of CPU in laptops in general, namely AMD and Intel. However, although there are only 2 choices, Intel's market share is much larger than AMD, so there is an obvious phenomenon because in terms of quality, the two brands are almost similar but the two have a large gap of market share.*

*This study uses 4 variables, namely: product quality, product variety, customer satisfaction and customer loyalty. There are 7 hypotheses regarding this research to be tested, from direct to indirect effects between variables.*

*The object of this research is laptop users with AMD Ryzen CPUs who have used this product for more than 1 year and are domiciled in North Jakarta. The sample used in this research is 100 respondents. The data collection technique used a questionnaire in the form of a google form which was distributed using a judgment sampling technique.*

*The results of this study are the variable quality and product variety have a positive and significant direct effect on consumer satisfaction. variable quality and product variety have a positive and significant effect directly or indirectly on customer loyalty. The consumer satisfaction variable has a direct effect on customer loyalty.*

*In conclusion, the product quality and variety of products owned by AMD Ryzen are good at generating customer satisfaction which triggers customer loyalty for laptop users with AMD Ryzen CPUs in North Jakarta. In other words, all the hypotheses in this study are proven in accordance with the results of the research that has been done.*

**Keywords:** *Product Quality, Product Variety, Consumer Satisfaction, Customer Loyalty.*



## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, saya panjatkan puji dan syukur saya atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang Maha Kuasa. Lantaran menggunakan penyertaannya sebagai akibatnya tugas penelitian ini bisa terselesaikan. Dalam penelitian ini, peneliti memasukkan beberapa hal utama tentang “Pengaruh Kualitas dan Variasi Produk dimediasi Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Produk Laptop dengan CPU AMD Ryzen di Jakarta Utara” yang menjadi syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penelitian ini pun diharapkan bisa menolong, memberikan dan menerangkan kepada para pembaca agar dapat menambah informasi maupun wawasan pengetahuan dan memahami akan segala hal yang nantinya dibahas dan bisa mengenali solusi yang dapat dikerjakan pada masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen pembimbing peneliti yakni ibu Morryessa Brandinie, S.E., M.M. yang sangat membantu peneliti dalam menjalankan dan memberikan arahan yang jelas pada tugas akhir skripsi ini.
2. Orang tua beserta keluarga peneliti yang mendukung, membantu, dan mendoakan peneliti selama proses penyusunan tugas makalah akhir skripsi ini.
3. Teman-teman program studi manajemen maupun teman yang berada di luar jurusan manajemen dari berbagai angkatan.
4. Teman-teman di luar ruang lingkup perkuliahan yang ikut serta membantu penelitian ini dengan sangat suportif.
5. Seluruh dosen di kampus Kwik Kian Gie yang telah mengajar dan memberikan ilmu pengetahuannya kepada penulis.





6. Semua staf dan tenaga kependidikan lainnya yang berada di kampus Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

7. Berbagai kerabat lainnya yang ikut memberikan bantuan maupun kontribusi pada penelitian ini yang tidak dapat disebutkan oleh peneliti semuanya di sini.

Peneliti mengharapkan bahwa penelitian ini mampu bermanfaat bagi para pembaca dan juga sinkron menggunakan istilah orang bijaksana, tidak terdapat sesuatu yang paripurna pada kehidupan. Peneliti sadar akan keterbatasan keahlian ataupun informasi yang ada pada karya akhir skripsi ini dan juga kemungkinan akan berbagai kekurangan lainnya yang ada pada skripsi ini. Dengan ini, kritik atau saran dari berbagai pihak akan saya terima dengan baik serta menjadi ilmu bagi peneliti kedepannya lagi.

Jakarta, Oktober 2022

Liussetiawan Andy

Hak Cipta dilindungi Undang-undang  
© Hak Cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah .....	8
C. Batasan Penelitian.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
A. Tinjauan Teoritis.....	11
1. Kualitas Produk .....	11
a. Definisi Produk.....	11
b. Definisi Kualitas Produk .....	12
c. Dimensi Kualitas Produk.....	13
d. Indikator Kualitas Produk.....	14
2. Variasi Produk .....	14
a. Definisi Variasi Produk .....	14
b. Tingkatan Produk .....	15
c. Konsep Variasi Produk .....	16
d. Dimensi Variasi Produk .....	17
e. Indikator Variasi Produk.....	17
3. Kepuasan Konsumen .....	17
a. Definisi Kepuasan Konsumen .....	17







b. Manfaat Kepuasan Konsumen.....	18
c. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	19
d. Indikator Kepuasan Konsumen .....	10
4. Loyalitas Pelanggan.....	20
a. Definisi Loyalitas Pelanggan .....	20
b. Strategi Meningkatkan Loyalitas Pelanggan .....	22
c. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	23
d. Indikator Loyalitas Pelanggan .....	24
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis .....	30
<b>BAB III LANDASAN TEORI .....</b>	<b>31</b>
A. Objek Penelitian .....	31
B. Desain Penelitian .....	31
C. Variabel Penelitian.....	33
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Analisis Data.....	37
1. Evaluasi Model Pengukuran.....	38
a. Uji Validitas.....	38
b. Uji Reliabilitas.....	39
2. Analisis Deskriptif.....	40
a. Rata-Rata Hitung .....	40
b. Analisis Persentase .....	40
c. Rata-Rata Tertimbang.....	41
d. Rentang Skala .....	41
3. Skala Likert .....	42
4. Penilaian <i>Overall Fit</i> .....	43
5. Penilaian Model Struktural.....	45
6. <i>Path Diagram</i> .....	46
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
B. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
1. Uji Validitas.....	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hakipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





2. Uji Reliabilitas.....	54
C. Profil Responden.....	56
D. Analisis Deskriptif.....	59
1. Analisis Variabel .....	59
2. Penilaian <i>Model Fit</i> .....	63
3. Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis.....	64
E. Hasil Penelitian .....	67
F. Pembahasan .....	69
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan.....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Spesifikasi produk antara CPU AMD Ryzen dan Intel .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Butir Pernyataan Kualitas Produk .....	34
Tabel 3.2 Butir Pernyataan Variasi Produk .....	34
Tabel 3.3 Butir Pernyataan Kepuasan Konsumen .....	35
Tabel 3.4 Butir Pernyataan Loyalitas Pelanggan.....	35
Tabel 3.5 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Uji Validitas .....	39
Tabel 3.6 Ringkasan <i>Rule of Thumb</i> Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.1 Pengujian <i>Covergent Validity</i> Pra-Kuesioner.....	52
Tabel 4.2 Pengujian <i>Discriminant Validity</i> Pra-Kuesioner .....	52
Tabel 4.3 Pengujian <i>Covergent Validity</i> .....	53
Tabel 4.4 Pengujian <i>Discriminant Validity</i> .....	53
Tabel 4.5 Pengujian <i>Indicator Reliability</i> Pra-Kuesioner .....	54
Tabel 4.6 Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> Pra-Kuesioner .....	55
Tabel 4.7 Pengujian <i>Indicator Reliability</i> .....	55
Tabel 4.8 Pengujian <i>Internal Consistency Reliability</i> .....	56
Tabel 4.9 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.10 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.11 Persentase Responden Berdasarkan Penghasilan Bulanan.....	57
Tabel 4.12 Persentase Responden Berdasarkan Merek Laptop .....	58
Tabel 4.13 Persentase Responden Berdasarkan Varian CPU.....	58
Tabel 4.14 Skor Rata-Rata Kualitas Produk.....	59
Tabel 4.15 Skor Rata-Rata Variasi Produk .....	60





Tabel 4.16 Skor Rata-Rata Kepuasan Konsumen .....	61
Tabel 4.17 Skor Rata-Rata Loyalitas Pelanggan .....	62
Tabel 4.18 Hasil Evaluasi Model Struktural .....	64
Tabel 4.19 Pengaruh Langsung Antar Variabel .....	65
Tabel 4.20 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel .....	66
Tabel 4.21 Pengaruh Total Antar Variabel .....	66

**Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR GAMBAR

© Hak Cipta Milik BIKK (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Gambar 1.1 Pangsa Pasar <i>CPU</i> Laptop Intel dan AMD.....	2
Gambar 1.2 Laptop dengan Stiker Logo AMD Ryzen dan AMD Radeon.....	3
Gambar 1.3 Rating Produk di Tokopedia dan Shopee pada Official Store AMD .....	4
Gambar 1.4 Keluarga Prosesor <i>Mobile</i> AMD Ryzen Seri 6000 .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	29
Gambar 3.1 <i>Diagram Path</i> .....	47
Gambar 4.1 <i>CPU</i> AMD Ryzen <i>Mobile</i> .....	50
Gambar 4.2 Daftar Segmen <i>CPU</i> Laptop AMD Ryzen Seri 7000.....	51
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	65

1. Diarangkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pra-Kuesioner Penelitian .....	82
Lampiran 2: Data Pra-Kuesioner .....	86
Lampiran 3: <i>Output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Data Pra-Kuesioner .....	87
Lampiran 4: Kuesioner Penelitian .....	88
Lampiran 5: Data Kuesioner .....	92
Lampiran 6: Profil Responden.....	95
Lampiran 7: Hasil Olahan Data Kuesioner dari WarpPLS.....	98
Lampiran 8: Mean dan Interval 95% dari IBM SPSS Statistic 26 .....	102
Lampiran 9: Hasil Pengecekan Plagiarisme Turnitin.....	103

© Hak Cipta Milik Asli Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.