

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNK UPNORMAL KELAPA GADING JAKARTA UTARA



Hak cipta milik IBI KKKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Oleh :
Nama : Joseph Arganatha
NIM : 24150178

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE

SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUS BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

JANUARI 2020

PENGESAHAN

©

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNK UPNORMAL KELAPA GADING JAKARTA UTARA

Diajukan Oleh

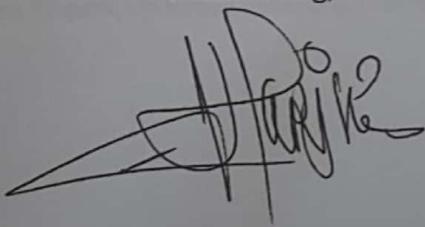
Nama : Joseph Arganatha

NIM : 24150178

Jakarta, 22 Januari 2020

Disetujui Oleh :

Pembimbing,



(Lily Harjati, Ir., M.M)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

- 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.

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2019

ABSTRAK

Joseph Arganatha / 24150178 / 2019 / Pengaruh Differensiasi Produk dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Kelapa Gading Jakarta Utara / Lily Harjati, Ir.,M.M

Dalam persaingan bisnis kuliner yang sangat ketat akhir-akhir ini, para pebisnis berusaha mencari cara untuk dapat – bukan hanya – bertahan, tetapi juga berkembang dalam bisnis yang dijalankan. Warunk Upnormal sebagai salah satu pemain yang relatif baru juga melakukan hal yang sama. Mereka juga mencari cara agar dapat mengembangkan bisnis mereka.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah differensiasi produk, harga, dan kepuasan pelanggan. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independent dan variabel dependen. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Differensiasi produk dan Harga, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Objek Penelitian ini adalah Warunk Upnormal Kelapa Gading. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada 100 sampel pelanggan Warunk Upnormal Kelapa Gading . Penarikan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dengan teknik *Judgment Sampling*

Differensiasi Produk memiliki pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menilai differensiasi produk cukup baik dan kepuasan pelanggan menunjukkan hasil puas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Disarankan untuk warunk upnormal melakukan peningkatan dalam segi strategi harga terutama dalam hal promosi. Karena dengan promosi harga yang menarik dapat menarik dan meningkatkan daya beli konsumen terhadap produk-produk warunk upnormal.

Abstract



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

Arganatha/24150178/2019/influence of the differentiation product and price

perception to customer satisfaction Warunk Upnormal Kelapa Gading North Jakarta/ Lily

Harjati, Ir., M.M

In very strict culinary business competition lately, business people are trying to find ways to be not just – survive, but also thrive in business. Warunk Upnormal as one of the relatively new players also does the same thing. They are also looking for ways to grow their business.

The theory used in this research is product differentiation, price, and customer satisfaction. The variables in this study are divided into two types, which are independent variables and dependent variables. The independent variable in this study is product differentiation and price, while the dependent variables in this study are customer satisfaction.

The object of this research is Warunk Upnormal Kelapa Gading. The methods used in this study were classical assumption trials and multiple regression analyses. Data collection is done by spreading the questionnaire to 100 customers samples Warunk Upnormal Kelapa Gading. Sample withdrawal done by non probability sampling with Judgment Sampling technique

Product differentiation has an influence and is significant to customer satisfaction. The results showed that respondents assessed the product's differentiation well enough and customer satisfaction showed satisfied results. The results showed that prices had no influence on customer satisfaction.

It is recommended to Warunk upnormal make improvements in terms of pricing strategies especially in terms of promotion. Because with the promotion of attractive prices can attract and increase the purchasing power of consumers to warunk upnormal products.

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - 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.

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNK UPNORMAL KELAPA GADING JAKARTA UTARA”** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam mendapatkan Strata-1 di Kwik Kian Gie Scool of Business dan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun tidak sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih penulis tujuhan kepada :

1. Ibu Lily Harjati, Ir., M.M, selaku dosen pembimbing peneliti yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, serta sabar membimbing saya selama proses penyusunan skripsi.
2. Bapak rektor beserta Bapak wakil rektor satu, dua, dan tiga.
3. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah memberikan serta mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan sampai penulis dapat menyelesaikan pendidikan sarjana manajemen ini.
4. Para staf Kwik Kian Gie School of Business yang telah membantu penulis dalam mencari informasi yang penulis perlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, baik dalam doa maupun perbuatan kepada peneliti sepanjang proses penulisan skripsi.
6. Sahabat penulis yaitu Laura Sintia, Christopher Djarip, Yogi William, Arfan Fhandra Salim dan Nandhika Novaldi, Jimmy, Seri Depy Sugiyani, Regina, Kevin

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, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Eka Suryaputra yang selalu ada untuk peneliti untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi.

7. Teman-teman Keluarga Mahasiswa Katholik beserta teman-teman sekampus yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya, penulis sangat berterimakasih apabila ada kritik maupun saran yang membangun terhadap skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembacanya.

Jakarta, Januari 2020

Joseph Arganatha

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
BKIKG (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

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah	5
D. Batasan Penelitian	5
E. Rumusan Masalah	5
F. Tujuan Penelitian	6
G. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Diferensiasi Produk	7
a. Pengertian Diferensiasi Produk	7
b. Dimensi Diferensiasi Produk	8
2. Harga	11

1. Dilarang memperdagangkan atau menyalahgunakan hak cipta dalam bentuk apapun.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan tesis, 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.



a. Pengertian Harga	11
b. Dimensi Harga	12
3. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Dimensi Kepuasan Pelanggan	15
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	20
D. Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Objek Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian	23
2. Metode Pengumpulan Data	24
3. Kontrol Peneliti Terhadap Variabel	24
4. Tujuan Studi	24
a. Dimensi Waktu	25
b. Cakupan Topik	25
c. Lingkungan Penelitian	25
d. Kesadaran Persepsi Partisipan	26
C. Variabel Penelitian	26
1. Diferensiasi Produk	26
2. Harga	27
3. Kepuasan Pelanggan	28

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.

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



D. Teknik Pengumpulan data	29
1. Jenis dan Sumber Data	29
2. Pengumpulan data	30
3. Teknik Pengukuran data	30
E. Teknik Pengambilan Sampel	32
F. Teknik Analisis Data	33
1. Alat Uji Instrumen Kuesioner	33
a. Uji Validitas	33
b. Uji Realibilitas	34
2. Analisis Deskriptif	35
a. Rata-Rata	35
b. Skala Likert	36
3. Uji Asumsi Klasik	37
a. Uji Normalitas	38
b. Uji Multikolinearitas	39
c. Uji Heteroskedastisitas	39
4. Analisis Regresi.....	40
a. Uji Keberartian Model (Uji F)	41
b. Uji Siginifikan Koefisien (Uji t)	42
c. Koefisien Determinasi (R^2)	43
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	44

Ha Cipta Dilindungi Undang-Undang
E. Alat Uji Instrumen Kuesioner
1. Dilarang metode
F. Teknik Pengambilan Sampel
Ha Cipta Dilindungi Undang-Undang
E. Teknik Analisis Data
1. Alat Uji Instrumen Kuesioner
a. Uji Validitas
b. Uji Realibilitas
2. Analisis Deskriptif
a. Rata-Rata
b. Skala Likert
3. Uji Asumsi Klasik
a. Uji Normalitas
b. Uji Multikolinearitas
c. Uji Heteroskedastisitas
4. Analisis Regresi
a. Uji Keberartian Model (Uji F)
b. Uji Siginifikan Koefisien (Uji t)
c. Koefisien Determinasi (R^2)
Bab IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Dilarang metode
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 IBKKG.

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



1. Sejarah Perusahaan	44
B, Uji Instrumen	45
1. Uji Validitas	45
a. Hasil Uji Validitas Diferensiasi Produk	46
b. Hasil Uji Validitas Harga	47
c. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	47
2. Uji Realibilitas	48
3. Analisis Profil Responden	50
a. Usia Responden	50
Analisis Deskriptif	51
1. Diferensiasi Produk	51
a. Metode Rata-rata	51
2. Harga	53
a. Metode Rata-rata	53
3. Kepuasan Pelanggan	54
a. Metode Rata-rata	54
D. Analisis Regresi Antar Variabel	56
1. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Normalitas	56
b. Uji Hekterokedastisitas	57
c. Uji Multikolinieritas	58

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 IBKKG.

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



2. Uji Regresi Linier Berganda	58
a. Uji Model F	58
b. Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)	59
c. Koefisien Determinasi (R^2)	60
d. Hasil Penelitian	61
e. Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	68
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	71

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR TABEL

(C) Hak cipta milik IBKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	
Tabel 2.118	
Tabel 2.218	
Tabel 2.319	
Tabel 2.419	
Tabel 3.126	
Tabel 3.227	
Tabel 3.328	
Tabel 3.429	
Tabel 4.146	
Tabel 4.247	
Tabel 4.348	
Tabel 4.449	
Tabel 4.549	
Tabel 4.650	
Tabel 4.750	
Tabel 4.851	
Tabel 4.953	
Tabel 4.1054	
Tabel 4.1155	
Tabel 4.1256	
Tabel 4.1358	
Tabel 4.1459	

1. Dilatih mengutip sumber dengan benar dan akurat.
 - 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 IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Tabel 4.15	61
Tabel 4.16	62
Tabel 4.17	62
Tabel 4.18	63

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. Larangan 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 GAMBAR

© Hak cipta milik IPI KKI Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	
Gambar 2.1	22
Gambar 3.1	31
Gambar 4.1	45
Gambar 4.2	52
Gambar 4.3	55
Gambar 4.4	57
Gambar 4.5	59

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.