

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

(Survei Pada Mahasiswa Pengguna iPhone di Universitas Brawijaya Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**KARINA UTAMI ANASTUTI
NIM. 0910320282**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN
MALANG
2013**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survei pada Mahasiswa pengguna iPhone di Universitas
Brawijaya Malang)

Disusun oleh : Karina Utami Anastuti

NIM : 0910320282

Fakultas : Ilmu Administrasi

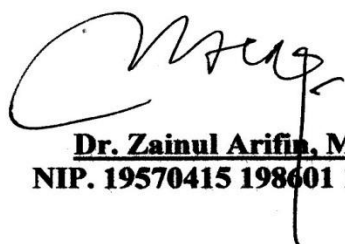
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

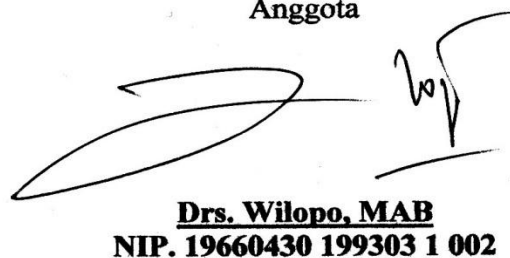
Malang, 15 Juli 2013

Komisi Pembimbing

Ketua


Dr. Zainul Arifin, MS
NIP. 19570415 198601 1 001

Anggota


Drs. Wilopo, MAB
NIP. 19660430 199303 1 002

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 24 Juli 2013

Jam : 09.00 WIB

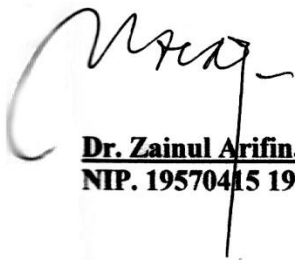
Skripsi atas nama : Karina Utami Anastuti

Judul : Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Survei Pada Mahasiswa Pengguna iPhone Di Universitas
Brawijaya Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

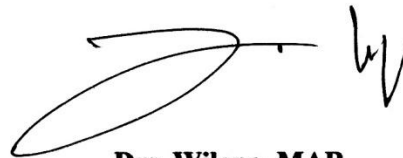
MAJELIS PENGUJI

Ketua,



Dr. Zainul Arifin, MS
NIP. 19570415 198601 1 001

Anggota,



Drs. Wilopo, MAB
NIP.19660430 199303 1 002

Anggota,



Dr. Srikandi Kumadji, MS
NIP. 19611110 198601 2 002

Anggota,



Drs. Wasis A. Latief, MP
NIP. 19481129 197803 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengakuan saya, dalam naskah skripsi saya ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipann dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan dengan unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 18 July 2013

Karina Utami Anastuti

0910320282

RINGKASAN

Karina Utami Anastuti. 2013. “Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa Pengguna iPhone Di Universitas Brawijaya Malang). Dibimbing oleh Dr. Zainul Arifin, MS dan Drs. Wilopo, MAB.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Diferensiasi Produk baik secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan iPhone di Universitas Brawijaya Malang. Adapun Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk (X_1), keistimewaan (X_2), kualitas/mutu kinerja (X_3), mutu kesesuaian (X_4), daya tahan (X_5), keandalan (X_6), mudah diperbaiki (X_7), gaya (X_8), dan rancangan (X_9). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah *explanatory research* yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang disebar kepada 118 responden yang merupakan pengguna iPhone di Universitas Brawijaya Malang. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 13.0 *for windows*. Untuk pengujian instrumen menggunakan uji validitas, dan uji reliabilitas. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan karena penelitian ini lebih dari dua variabel, dengan menggunakan uji F, uji t, dan uji R^2 .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari kesembilan variabel Diferensiasi produk yaitu bentuk, keistimewaan, kualitas/mutu kinerja, mutu kesesuaian, keandalan, daya tahan, mudah diperbaiki, gaya, dan rancangan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan iPhone di Universitas Brawijaya Malang. Dari perhitungan SPSS 13.0 untuk uji F diketahui bahwa $F_{hitung} = 31,244 > F_{tabel} 1,968$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,5$. Secara parsial diketahui hanya variabel bentuk, kualitas/mutu kinerja, keandalan, mudah diperbaiki, gaya dan rancangan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain uji F dan uji t, uji R^2 diketahui nilai *R Square* sebesar 0,723 yang berarti besarnya variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 72,3%

Kata kunci : Diferensiasi Produk, Kepuasan Pelanggan

SUMMARY

Karina Utami Anastuti. 2013. "The Effect of Product Differentiation Against Customer Satisfaction (Survey Student iPhone Users In UB). Mentored by Dr. Zainul Arifin, MS dan Drs. Wilopo, MAB.

This study aims to determine how the effect of product differentiation either jointly or partial as well as to determine which variables are the dominant influence on customer satisfaction in UB's iPhone. The independent variables used in this study is the form (X_1), features (X_2), performance quality (X_3), conformance of quality (X_4), durability (X_5), reliability (X_6), easily repaired (X_7), style (X_8), and design (X_9). The dependent variables used in this study is the Customer Satisfaction (Y).

Type of research in this study is explanatory research which uses a questionnaire research instruments were distributed to 118 respondents who are iPhone users at UB. Data processing was performed using SPSS 13.0 software for windows. To test the validity of the test instrument use, and reliability testing. As for the techniques of data analysis using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. Multiple linear regression analysis was used for this study of more than two variables, using the F test, t test, and test R^2 .

The results showed that of the nine variables that form of product differentiation, distinction, quality / performance quality, conformance quality, reliability, durability, easily repaired, style, and design jointly influence on customer satisfaction in UB's iPhone. SPSS 13.0 for calculation of the F test is known that the F value = 31.244 > F 1.968 with a significance of 0.000 < 0.5. Partially known only variable shape, quality / grade performance, reliability, easy to fix, style and design that significantly influence customer satisfaction. In addition to the F test and t-test, known R^2 R Square value of 0.723, which means the magnitude of the independent variable on the dependent variable of 72.3%

Keywords: *Product Differentiation, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Mahasiswa Pengguna iPhone di Universitas Brawijaya Malang).”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, MS., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Devi Farah Azizah, S.Sos, MAB., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Zainul Arifin, MS., selaku Ketua Dosen Pembimbing atas segala bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Wilopo, MAB., selaku Anggota Dosen Pembimbing atas segala bantuan dan arahan yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staf Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya selama proses penyusunan skripsi.

8. Humas Universitas Brawijaya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan pengetahuan yang bermanfaat.
9. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk partisipasinya dalam penelitian ini
10. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan serta doa baik dalam proses perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Mbak Anggi dan seluruh Keluarga Papa Kuning yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan serta doa dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabatku Iven, Iren, Maretha, Rr. Irishda, Febriyani Permata, Ratih, Nena Kisnawati, Vici Juwita, Alfathika Dwi, dan Dwi Satrio yang selalu ada untuk memberi motivasi, bantuan, dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
13. Tata, Niari, Mimi, Hendro dan teman-teman Bisnis angkatan 2009 yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan serta doa dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Andy Putra Mahkota dan keluarga yang selalu setia memberi motivasi, bantuan tenaga dan pikiran, serta doanya dalam penyusunan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 17 July 2013

Penulis,

Karina Utami Anastuti

0910320282

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	10
E. Sistematika Penulisan	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Landasan Teori	16
1. Pemasaran	16
2. Strategi Diferensiasi	19
3. Diferensiasi produk	22
a. Faktor-faktor Diferensiasi Produk	25
1. Bentuk	25
2. Keistimewaan	27
3. Kualitas/Mutu Kinerja	28
4. Mutu Kesesuaian	29
5. Daya Tahan	30
6. Keandalan	32
7. Mudah Diperbaiki	33
8. Gaya	33
9. Rancangan	35
4. Perilaku Konsumen	36
5. Kepuasan Pelanggan	38
a. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	41
b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	43
c. Manfaat Program Kepuasan Pelanggan	45
C. Hubungan Antara Diferensiasi Produk dan Kepuasan	45
D. Model Konseptual dan Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Konsep, Variabel Penelitian, dan Definisi Operasional.....	53
D. Penentuan Populasi dan Sampel.....	61
1. Populasi.....	61
2. Sampel.....	61
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	64
E. Teknik Pengumpulan Data.....	64
F. Sumber Data.....	65
1. Data Primer	65
2. Data Sekunder	65
G. Uji Instrumen	66
1. Uji Validitas	66
2. Uji Reliabilitas	69
H. Analisis data	71
1. Analisis Deskriptif	71
2. Metode Analisis Data.....	71

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	74
1. Sejarah Apple.....	74
2. Perkembangan iPhone.....	77
3. Sejarah Universitas Brawijaya	81
B. Gambaran Umum Responden	84
C. Analisis Deskriptif	88
D. Analisis Regresi Linier Berganda	100
1. Persamaan Regresi	106
2. Koefisien Determinasi R^2	109
3. Pengujian Hipotesis.....	111
E. Pembahasan.....	117

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	137
B. Saran.....	140

DAFTAR PUSTAKA	141
----------------------	-----

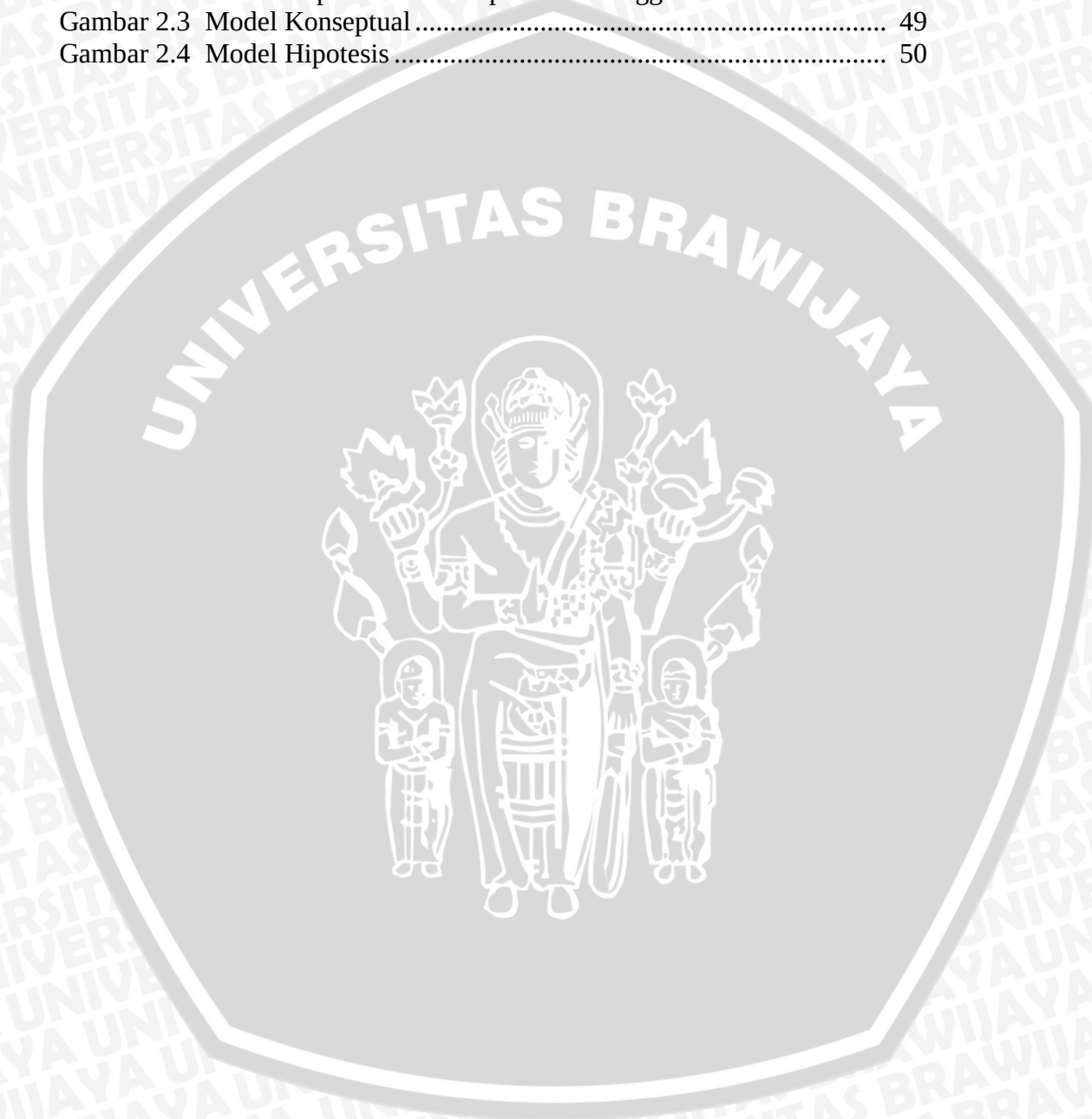
LAMPIRAN.....	145
---------------	-----

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan iPhone	3
Tabel 1.2	Penjualan Apple	4
Tabel 2.1	<i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Konsep, Variabel, Indikator, dan <i>Items</i>	60
Tabel 3.2	Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas.....	68
Tabel 3.3	Rekapitulasi Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	85
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas.....	86
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Uang saku	87
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Bentuk (X_1).....	89
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Keistimewaan (X_2).....	90
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas/Mutu Kinerja (X_3)	92
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Kesesuaian (X_4).....	95
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tahan (X_5)	96
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (X_6)	98
Tabel 4.11	Distribusi Frekuensi Variabel Mudah Diperbaiki (X_7).....	100
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Variabel Gaya (X_8).....	101
Tabel 4.13	Distribusi Frekuensi Variabel Rancangan (X_9).....	102
Tabel 4.14	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	104
Tabel 4.15	Persamaan Regresi	106
Tabel 4.16	Koefisien Korelasi dan Determinasi	109
Tabel 4.17	Hasil Uji F/ Bersama-sama	111
Tabel 4.18	Hasil Uji t / Parsial	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	37
Gambar 2.2 Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	39
Gambar 2.3 Model Konseptual	49
Gambar 2.4 Model Hipotesis	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	145
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	150
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	141
Lampiran 4. Frekuensi Jawaban Responden.....	171
Lampiran 5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	149
Lampiran 8. Surat Keterangan Penelitian	162
Lampiran 9. Curriculum Vitae	163

