

**CITRA TOKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI PENGARUH
KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Konsumen UD. Cahaya Diesel)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**Citra Toko Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Keragaman
Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Pada Konsumen Ud. Cahaya Diesel)**

Oleh :

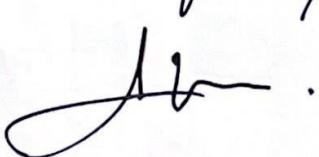
Lahira Qori Azazna Nabia

201910160311260

Malang, 15 September 2023

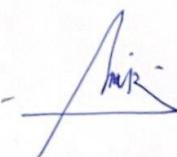
Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1

Noor Azis - 4/3/23


(Drs. Noor Azis, M.M.)

Pembimbing 2

Novita Ratna Satiti


(Novita Ratna Satiti, S.E. M.M.)

SKRIPSI

CITRA TOKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Konsumen UD. Cahaya Diesel)

Oleh :

Lahira Qori Azazna Nabia

201910160311260

Diterima dan disetujui
pada tanggal 07 Oktober 2023

Pembimbing II,

Pembimbing

Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

JALAN MUHAMMADIYAH MALANG FAKU



Dr. Idah Zubroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

CITRA TOKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI

PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Konsumen UD. Cahaya Diesel)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Lahira Qori Azazna Nabia

NIM : 201910160311260

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 07 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana

Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Penguji II : Dra. Erna Retna Rahadjeng, M.M.

Penguji III : Novita Ratna Satiti, S.E., M.M.

Penguji IV : Drs. Noor Azis, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Lahira Qori Azazna Nabia
NIM : 201910160311260
Program Studi : Manajemen
E-mail : lahiraazazna17@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 15 September 2023

Yang membuat pernyataan



Lahira Qori Azazna Nabia

**CITRA TOKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI PENGARUH
KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Konsumen Ud. Cahaya Diesel)

Lahira Qori Azazna Nabia

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang

E-mail: lahiraaazazna17@gmail.com

ABSTRAK

Persaingan pasar yang ketat dalam bisnis memberikan tuntutan bagi pemasar untuk memasarkan produk dengan baik agar membuat pelanggan tertarik dan puas terhadap produk yang diberikan Penelitian ini bertujuan untuk : (1) mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan. (2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) mengetahui pengaruh citra toko dalam memoderasi pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan pelanggan. (4) mengetahui pengaruh citra toko dalam memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian di toko UD. Cahaya Diesel dengan sampel sebanyak 100 responden menggunakan pendekatan *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah PLS dengan *software SmartPLS 3.0*. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil (1) keragaman produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) citra toko tidak dapat memoderasi hubungan antara keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan. (4) citra toko dapat memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci – keragaman produk, kualitas pelayanan, citra toko, kepuasan pelanggan

STORE IMAGE AS A MODERATING VARIABLE IN THE INFLUENCE OF PRODUCT DIVERSITY AND SERVICE QUALITY ON COSTUMER SATISFACTION

(Study on UD. Cahaya Diesel Customers)

Lahira Qori Azazna Nabia

*Management Departement Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Malang
Jl Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email: lahiraazazna17@gmail.com*

ABSTRACT

Tight market competition in business places demands on marketers to market products well in order to make customers interested and satisfied with the products provided. This research aims to: (1) determine the effect of product diversity on customer satisfaction. (2) determine the effect of service quality on customer satisfaction. (3) determine the influence of store image in moderating the influence of product diversity on customer satisfaction. (4) determine the influence of store image in moderating the influence of service quality on customer satisfaction. The population in this research are customers who have made purchases at UD Cahaya Diesel with a sample of 100 respondents used an accidental sampling approach. This research uses quantitative methods with a descriptive approach. The analysis method used is PLS with SmartPLS 3.0 software. From this research, the results obtained were (1) that product diversity has a significant positive effect on customer satisfaction. (2) service quality has a significant positive effect on customer satisfaction. (3) store image cannot moderate the relationship between product diversity and customer satisfaction. (4) store image can moderate the relationship between service quality and customer satisfaction.

Keywords – product diversity, service quality, store image, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Citra Toko Sebagai Variabel Moderasi Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”** ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Sebagai ungkapan rasa syukur dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Drs. Noor Aziz, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Novita Ratna Satiti, S.E. M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan luar biasa membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya serta

memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. Kedua orang tua saya sekaligus untuk kakak saya besertaistrinya, dan keluarga besar saya yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi, dukungan serta kasih sayang sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih untuk sahabat-sahabat saya, yang selalu menemani saya disaat suka maupun duka.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, naun telah memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung kepada saya.

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangan saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 15 September 2023

Lahira Qori Azazna Nabia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	12
C. Kajian Teori.....	15
D. Kerangka Pemikiran	25
E. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
B. Jenis Penelitian.....	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	28
D. Populasi dan Sampel	29
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Penskalaan.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
H. Analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)	32
BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN.....	36

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
B.	Karakteristik Responden	36
C.	Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	44
1.	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
2.	Model Pengukuran (<i>Inner Model</i>).....	48
D.	Pembahasan.....	54
BAB V	PENUTUP	58
A.	Kesimpulan.....	58
B.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model <i>Customer Satisfaction</i>	16
Gambar 2.2 Model Penelitian Empiris.....	25
Gambar 3.1 Model Hubungan Antar Variabel	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persebaran usaha Diesel di Wilayah Blitar dan Tulungagung	3
Tabel 1.2 Data Produk di Toko UD. Cahaya Diesel	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Profil Responden.....	36
Tabel 4.2 Kategori Rata-rata Jawaban Responden	37
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Keragaman Produk	38
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 4.5 Jawaban Responden Variabel Citra Toko	41
Tabel 4.6 Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.7 <i>Outer Loading</i>	45
Tabel 4.8 <i>Cross Loading</i>	46
Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4.10 <i>Latent Variable Correlation</i>	47
Tabel 4.11 <i>Nilai Composite Reliability</i>	47
Tabel 4.12 <i>R-Square</i>	48
Tabel 4.13 Nilai <i>Path-Coefficient</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	67
Lampiran 3 Hasil Olah Data.....	70



DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Anggaraeni, Jeni. 2016. "Pengaruh Keanekaragaman Produk,Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap DAP Impulse Buying Di Butik Cassanova Semarang." *Journal of Management* II:544–64.
- Anwardin, Khairil, Akhmad Saufi, and Handry Sudiartha Athar. 2021. "Pengaruh Daya Saing, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha." *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)* 2(1):6–10. doi: 10.29303/alexandria.v2i1.29.
- Buchari, Alma, and Donni Juni Priansa. 2016. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Budianto, Arief. 2018. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di PT. Yerry Primata Hosindo." 1(3):71–80.
- Churchill, G. A. 2005. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Darmawan, Komang Gading, Ni Nyoman Yulianthini, and A. ... Ngurah Yudha Martin Mahardikha. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen." *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(1):74. doi: 10.23887/pjmb.v2i1.26202.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Kotler, and Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntoro, Antonius Yadi, Moh. Arie Hasan, Dedi Dwi Saputra, and Dwiza Riana. 2019. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Fixpay Menggunakan SEM Dengan PLS." *Jurnal Informatika* 6(1):122–33.

doi: 10.31311/ji.v6i1.5527.

- Malhotra, N. K. 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Masruroh, Siti. 2021. "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, Keragaman Produk, Dan Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bengkel Bandara Motor Brangkal Mojokerto." *Ilmu Manajemen* 1(1):43–54.
- Santikayasa, I. Made Ari, and I. Wayan Santika. 2018. "Peran Citra Toko Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 8(2):1144. doi: 10.24843/ejmunud.2019.v08.i02.p20.
- Sari, Novita, and Selfi Setiyowati. 2017. "Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Pb Swalayan Metro." 03(02):186–99.
- Sari, Sella Kurnia. 2012. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City Hotel)." *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Sembiring. 2014. *Pengantar Bisnis*. La Goods Publishing.
- Sicillia, Mita. 2019. "Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan Yang Berdampak Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Ocbc Nisp, Tbk Cabang Green Garden." *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2(2):84. doi: 10.32493/jpkpk.v2i2.2462.
- Simamora, A. A. Ningrum, and Marlya Fatira AK. 2019. "Kemudahan Aplikasi Dan Keragaman Produk Dalam Membentuk Keputusan Pembelian Generasi Milenial Berbelanja Secara Online." *Jurnal Maneksi & Akuntansi Dan Politeknik Negeri Medan* 8(2):213–22.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwito, Joko. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru." (112):255–62.

- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Jogjakarta: Andi.
- Yuwono, Hendro, and Syamswana Yuwana. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang." 2.
- Zakiy, Muhammad. 2019. "Citra Perusahaan Sebagai Variabel Pemodersi Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Niat Beralih."
- Zethmal, Valarie, Mary Jo Bitner, and Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.



CITRA TOKO SEBAGAI VARIABEL MODERASI PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | repository.uinsu.ac.id | 2% |
| 2 | repository.widyamataram.ac.id | 2% |
| 3 | eprints.ums.ac.id | 2% |
-

Exclude quotes On

Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On