

**HUBUNGAN DIFERENSIASI PRODUK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi kasus konsumen Melia Nature Indonesia di Tebet Jakarta Selatan)

SKRIPSI

Nama : Heru Wibowo
NIM : 43106110107



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**HUBUNGAN DIFERENSIASI PRODUK DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN**
(Studi kasus konsumen Melia Nature Indonesia di Tebet Jakarta Selatan)

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen dan Bisnis – Strata 1

Nama : Heru Wibowo
NIM : 43106110107



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda tangan di bawah ini :

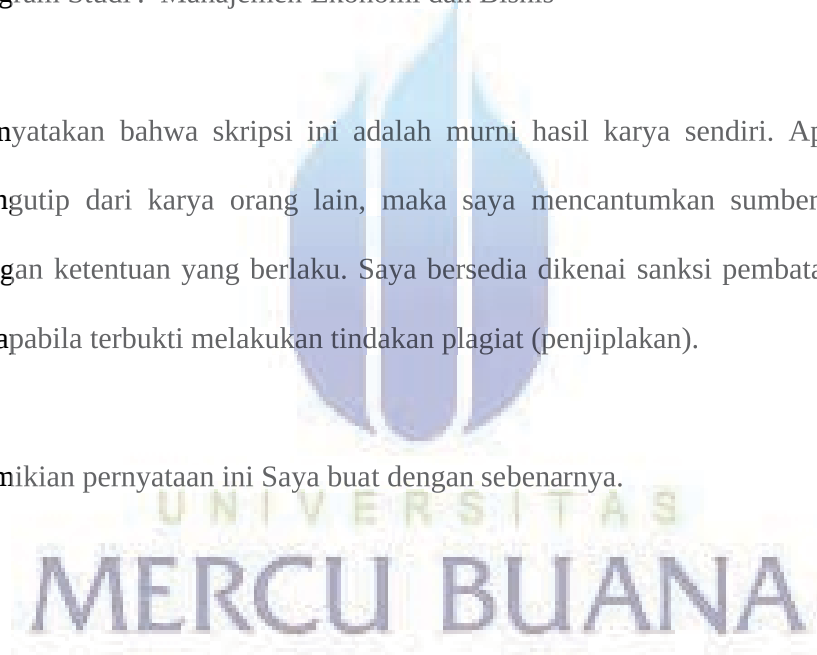
Nama : Heru Wibowo

NIM : 43106110107

Program Studi : Manajemen Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.



Jakarta, 28 Juli 2011

(Heru Wibowo)
NIM : 43106110107

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Heru Wibowo
NIM : 43106110107
Program Studi : Ekonomi Manajemen dan Bisnis
Judul Skripsi : Hubungan Diferensiasi Produk Dengan Kepuasan
Konsumen (Studi kasus konsumen Melia Nature
Indonesia di Tebet Jakarta Selatan)
Tanggal Lulus Ujian : 28 Juli 2011

Disahkan oleh:
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Dra. Aty Herawati M.Si.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dr. Enny Ariyanto, S.E., M.Si.)

(Arief Bowo Prayoga K, S.E., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Hubungan Diferensiasi Produk Dengan Kepuasan Konsumen
(Studi kasus konsumen Melia Nature Indonesia di Tebet Jakarta Selatan)

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Heru Wibowo
43106110107

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 Juli 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Dra. Aty Herawati M.Si.)

Anggota Dewan Penguji

(Tri Wahyono S.E., M.M.)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, S.E., M.Si.)

Anggota Dewan Penguji

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini yang berjudul “Hubungan Diferensiasi Produk Dengan Kepuasan Konsumen”, guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini telah banyak mendapat dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil. Untuk itu, melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada:

- 1) Bapak Dr. Enny Ariyanto, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
- 2) Bapak Arief Bowo Prayoga K, S.E.,M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
- 3) Ibu Dra. Aty Herawati M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 4) Seluruh Staf Pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah memberi bekal pengetahuan dan membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini dengan baik.
- 5) Bapak Mohammad Zaqie SE, dan Ibu Tri Pustika S.P, selaku pengelola produk Melia Nature Indonesia dalam “PLATINUM GROUP” yang telah

mengizinkan penulis melakukan penelitian serta telah menyediakan informasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

- 6) Untuk orang tuaku tercinta (Alm) Bpk.Ponimin Resopawiro dan Ibu Suminem Karsodikromo untuk segala cinta dan kasih sayangnya. Istriku, Ria Maria Wibowo SE, *for all the LOVE, beauty, unlimited support, carefulness, compassion, understanding, laugh, happiness, assistance... Honey,u'r trully the best!!*. Adik-adikku tersayang Nur, Tri, dan Syira, untuk kasih sayang, dan pengertiannya.
- 7) Keluarga (Alm) Bpk. Cecep Sariin dan Ibu Khadijah Juhri , Keluarga Agus A. Setiawan SE. MM, dan Rina Noviana terima kasih untuk doa restu, materiil, dukungan dan perhatian yang tiada terbatas untuk kebahagiaan dan kelulusan pendidikan saya.
- 8) Kepada teman-teman Manajemen Universitas Mercu Buana Angkatan IX, terima kasih atas dukungan dan kebersamaan selama perkuliahan. Dan semua yang telah menjadi bagian dalam sejarah dan perjalanan hidup Penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan penulis dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis lainnya, khususnya Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 28 Juli 2011

Penulis

Heru Wibowo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	10
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	12

2.3	Definisi Bauran Pemasaran	13
2.4	Strategi Diferensiasi Produk.....	15
2.4.1	Pengertian Strategi.....	15
2.4.2	Konsep Strategi Bisnis.....	19
2.4.3	Pengertian Produk	20
2.4.4	Pengertian Diferensiasi Produk.....	28
2.5	Perilaku Konsumen.....	31
2.6	Teori Kepuasan Konsumen	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	43
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3.1.3	Produk.....	46
3.2	Desain Penelitian	49
3.3	Hipotesis Penelitian	50
3.4	Variabel Penelitian.....	51
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	52
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	52
3.5.2	Skala Pengukuran	55
3.6	Jenis Data	55
3.7	Metode Pengumpulan Data	56
3.8	Populasi dan Sampel Penelitian	56

3.8.1	Populasi.....	56
3.8.2	Sampel Penelitian	56
3.9	Metode Analisis Data.....	57
3.10	Uji t	58

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Karakteristik Responden	60
4.2	Analisa Hasil Kuesioner Tentang Diferensiasi Produk	68
4.3	Analisa Hasil Kuesioner Tentang Kepuasan Konsumen	80
4.3.1	Hubungan Diferensiasi Produk dengan Kepuasan Konsumen	96
4.3.2	Analisis Rank Spearman.....	96
4.3.3	Uji Hipotesis.....	99

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1.3 Penyakit – penyakit yang dapat disembuhkan Melia Propolis ..	48
Tabel 3.1.4 Manfaat dari mengkonsumsi produk Melia Biyang.....	50
Tabel 3.5.1 Tabel Operasional Variabel (X) Diferensiasi Produk	54
Tabel 3.5.2 Tabel Operasional Variabel (Y) Kepuasan Konsumen	60
Tabel 3.10.1 Pedoman untuk membuktikan interpretasi koefisien korelasi Rank Spearman	39
Tabel 4.1.1 Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
Tabel 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan ...	68
Tabel 4.2.10 Rekapitulasi Analisis Diferensiasi Produk	79
Tabel 4.3.15 Rekapitulasi Analisis Kepuasan Konsumen	96
Tabel 4.4.1 Hasil korelasi antara variabel diferensiasi produk (X) dengan variabel kepuasan konsumen (Y)	98

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.4.1 Komponen Strategi Pertumbuhan Intensif	17
Gambar 2.4.2 Model Perencanaan Strategi Unit Bisnis	20
Gambar 4.1.1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 4.1.2 Grafik Responden Berdasarkan Usia	64
Gambar 4.1.3 Grafik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	65
Gambar 4.1.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
Gambar 4.1.5 Grafik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan	68



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	103
Lampiran 2 Hasil Perhitungan Kuesioner	108
Lampiran 3 Hasil Perhitungan Uji Korelasional	117
Lampiran 4 Tabel t	126
Lampiran 5 Produk Melia Propolis dan Melia Biyang	128

