

**PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MELALUI
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK
*OMAH FURNITURE***

SKRIPSI

Oleh:

Annisa Zahra Mutaqin

202110325318



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Keberagaman Produk dan Lokasi
terhadap Kepuasan Pelanggan melalui
Keputusan Pembelian Produk Omah Furniture

Nama Mahasiswa : Annisa Zahra Mutaqin

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325318

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

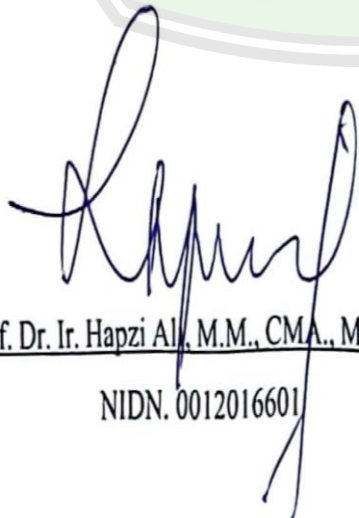
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

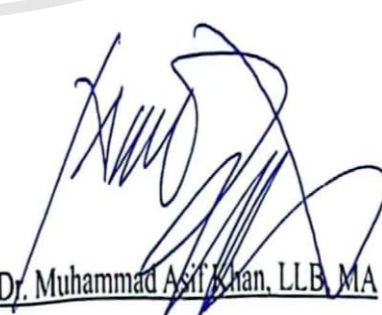
MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Prof. Dr. Ir. Hapzi Al, M.M., CMA., MPM

NIDN. 0012016601


Dr. Muhammad Asif Khan, LLB, MA

NIDN. 0303038004

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Keberagaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pembelian Produk Omah Furniture

Nama Mahasiswa : Annisa Zahra Mutaqin

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325318

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 06 Februari 2025

Jakarta, 13 Februari 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA
NIDN. 0326126102

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi Ali, M.M., CMA., MPM
NIDN. 0012016601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Zahra Mutaqin
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325318
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 16 Februari 2003
Alamat : Perum. Regensi 2 Blok DD7 No. 48 RT. 011/018
Desa Wanasari, Kecamatan Cibitung, Bekasi 17520

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keberagaman Produk dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Produk Omah *Furniture*” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 13 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Annisa Zahra Mutaqin

202110325318

ABSTRAK

Annisa Zahra Mutaqin. 202110325318. Pengaruh Keberagaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Produk Omah *Furniture*. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh keberagaman produk dan lokasi sebagai faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian serta kepuasan pelanggan pada Omah *Furniture*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Omah *Furniture*, namun jumlah pastinya tidak diketahui. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Hair* yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang layak adalah 5-10 kali jumlah indikator dalam penelitian. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 136 responden. Skala pengukuran menggunakan skala *likert*. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, data primer diperoleh dari kuesioner dan pra survey, data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan pada jurnal bereputasi dan buku serta *e-books*. Uji yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji *outer model*, *inner model* dan uji hipotesis menggunakan teknik *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan software statistik SmartPLS versi 4.0 *for windows*. Hasil dari penelitian yang dilakukan di Omah *Furniture* yaitu sebagai berikut: 1) Variabel Keberagaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian; 2) Variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian; 3) Variabel Keberagaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; 4) Variabel Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan; 5) Keputusan Pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Keberagaman Produk, Lokasi, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Annisa Zahra Mutaqin. 202110325318. *The Effect of Product Diversity and Location on Customer Satisfaction Through Omah Furniture Product Purchasing Decisions.* The purpose of this study was to determine the effect of product diversity and location as factors that influence purchasing decisions and customer satisfaction at Omah Furniture. This study uses a quantitative method with a sampling technique, namely purposive sampling. The population in this study were all Omah Furniture consumers, but the exact number was unknown. Therefore, determining the number of samples using Hair's formula which states that a reasonable sample size is 5-10 times the number of indicators in the study. The number of samples used in this study were 136 respondents. The measurement scale uses a Likert scale. The types of data used are primary data and secondary data, primary data obtained from questionnaires and pre-surveys, secondary data obtained from previous research that has been published in reputable journals and books and e-books. The tests carried out in this study are outer model, inner model and hypothesis testing using Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS) techniques using SmartPLS statistical software version 4.0 for windows. The results of the research conducted at Omah Furniture are as follows: 1) Product Diversity Variables have a positive and significant effect on Purchasing Decisions; 2) The Location variable has a positive and significant effect on Purchasing Decisions; 3) Product Diversity Variables have a positive and significant effect on Customer Satisfaction; 4) The Location variable has a positive and significant effect on Customer Satisfaction; 5) Purchasing Decisions have a positive and significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Product Diversity, Location, Purchase Decision, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keberagaman Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Produk Omah *Furniture*”** dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Pada kesempatan ini penulis tidak lupa untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM., Ph.D., D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Prof. Dr. Ir Hapzi Ali, MM., CMA., MPM selaku Dosen Pembimbing I skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Asif Khan, LLB, MA selaku Dosen Pembimbing II skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.

6. Ibu Prof. Dr. Ni Nyoman Sawitri, MBA selaku Ketua Penguji yang telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Sekretaris Penguji yang juga telah banyak membantu penulis, mengarahkan dan membimbing sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Dody Kurniawan, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan.
9. Bapak/ibu Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
10. Bapak Suroso dan Ibu Evy Erliani selaku orang tua penulis serta adek kandung yang telah memberikan dukungan, doa, semangat dan material yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Teman-teman dekat seperjuangan skripsi yang telah memberikan dukungan, kebersamaan dan kerja samanya baik dikampus maupun di luar kampus.
12. Dan yang terakhir, kepada diriku sendiri, Annisa Zahra Mutaqin. Terima kasih telah bertahan hingga saat ini, bekerja keras tanpa menyerah, dan selalu berani mencoba melangkah keluar dari zona nyaman. Apresiasi yang sebesar-besarnya untuk tanggung jawab dan dedikasimu dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai. Pencapaian ini adalah hadiah untuk dirimu.

Sebagai penutup, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, baik keluarga, dosen pembimbing, teman-teman, serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusinya dalam proses

penyusunan skripsi ini. Penulis sangat berharap agar pembaca dan penulis sendiri dapat mengambil manfaat dari penelitian ini. Semoga Allah SWT meridhoi kemurahan hati pihak-pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, Aamiin.

Jakarta, 11 Januari 2025

Penulis

Annisa Zahra Mutaqin

NPM. 202110325318



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Batasan Masalah.....	11
1.7. Sistematika tugas akhir	12
BAB II	13
TELAAH PUSTAKA	13
2.1 Telaah Teoritis	13
2.1.1. <i>Grand Theory</i> Pemasaran.....	13

2.1.2.	Keberagaman produk	14
2.1.3.	Lokasi.....	17
2.1.4.	Keputusan Pembelian.....	18
2.1.5.	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2	Telaah Empiris	23
2.2.1.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.3	Pengaruh antar variabel.....	25
2.3.1.	Keberagaman Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian ...	26
2.3.2.	Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian	27
2.3.3.	Keberagaman Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.4.	Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.5.	Keputusan Pembelian berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4	Kerangka Konseptual	30
2.5	Hipotesis.....	31
BAB III		32
METODE PENELITIAN		32
3.1.	Desain Penelitian.....	32
3.2.	Populasi dan Sampel	32
3.2.1.	Populasi	32
3.2.2.	Sampel.....	33
3.3.	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1.	Jenis Data	35
3.3.2.	Sumber Data.....	35
3.4.	Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	36
3.4.1.	Operasional Variabel	36

3.4.2.	Skala Pengukuran.....	39
3.5.	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	40
3.5.1.	Metode Analisis Data	40
3.5.2.	Model Konseptual Penelitian	41
3.5.3.	Teknik Analisis Data	41
3.5.4.	Rancangan Uji Hipotesis.....	44
BAB IV		45
HASIL DAN PEMBAHASAN		45
4.1.	Gambaran Umum.....	45
4.1.1.	Sejarah umum Omah Furniture.....	45
4.1.2.	Tujuan Perusahaan	46
4.1.3.	Logo Perusahaan	47
4.1.4.	Visi dan Misi Omah Furniture.....	47
4.2.	Deskripsi Data.....	48
4.2.1.	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	48
4.2.2.	Identitas Responden	49
4.3.	Hasil Analisis Data.....	54
4.3.1.	Skema Model <i>Partial Least Square</i>	54
4.3.2.	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	54
4.3.3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	59
4.3.4.	Uji <i>Path Coefficients</i> dan Hipotesis	61
4.4.	Pembahasan.....	65
4.4.1.	Pengaruh Keberagaman Produk terhadap Keputusan Pembelian .	65
4.4.2.	Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	67
4.4.3.	Pengaruh Keberagaman Produk terhadap Kepuasan Pelanggan...	68

4.4.4.	Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.4.5.	Pengaruh Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Pelanggan ..	72
BAB V		75
PENUTUP		75
5.1.	Kesimpulan	75
5.2.	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		90



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Operasional Variabel	37
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Tabel 4.5 Hasil Outer Loading	55
Tabel 4.6 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	57
Tabel 4.7 Hasil Cross Loading	57
Tabel 4.8 Hasil Composite Reliability & Cronbach's Alpha	59
Tabel 4.9 Hasil R-Square (R^2).....	60
Tabel 4.10 Hasil Path Coefficients dan Hipotesis	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Omah Furniture	3
Gambar 1. 2 Tingkat Kepuasan Pelanggan	3
Gambar 1. 3 Grafik Hasil Pra Survey Terkait Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 3.1 Model Konseptual	29
Gambar 4.1 Logo Omah <i>Furniture</i>	47
Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	50
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Gambar 4 5 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian	53
Gambar 4.6 Hasil Outer Model.....	55
Gambar 4.7 Hasil Inner Model.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Uji Plagiarisme	90
Lampiran 2 : Uji Referensi Skripsi	92
Lampiran 3 : Lembar Kuesioner	108
Lampiran 4 : Tabulasi Data	114
Lampiran 5 : Hasil Uji SmartPLS 4.0	130
Lampiran 6 : Buku Bimbingan.....	133
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup.....	139

