

**PENGARUH DIVERSIFIKASI DAN
DIFERENSIASI PRODUK NIBRAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Konsumen Nibras)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri
Sultan Maulana Hasanuddin Banten



Oleh:

RISMA ALFIAH PRIHATINI
NIM : 161410022

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
2020 M/ 1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 8 Februari 2020

Risma Alfiah Prihatini
NIM: 161410022

ABSTRAK

Risma Alfiah Prihatini, Nim: 161410022, Judul Skripsi: **Pengaruh Diversifikasi Dan Diferensiasi Produk Nibras Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Nibras)**

Banyaknya penduduk Indonesia yang mayoritas agama Islam membuat bisnis busana muslim kian cemerlang di masa depan. Sehingga banyaknya pesaing di bisnis ini pun terus terus bermunculan. Salah satunya adalah Nibras. Bisnis bersatu suami istri (Jalal Abdul Nasir dan Temmy Wahyuni) ini pertama kali berdiri pada 2011 lalu dengan pemasaran melalui distributor dan agen. Kemudian diawal 2018, merek ini mulai mendirikan outlet pertamanya yang disebut Nibras House. Saat ini, sedikitnya sudah ada 70 outlet Nibras House yang tersebar di beberapa wilayah di Indonesia, semuanya milik distributor dan juga agen. Nibras House terdiri dari beberapa level yakni Nibras House Maxi, Nibras House Midi, dan Nibras House Mini. Untuk Nibras sendiri yang ditonjolkan pada busana gamis syar'i, gamis daily atau gamis harian, hingga gamis pesta.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Apakah diversifikasi produk ada pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, 2). Apakah diferensiasi produk ada pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, 3). Apakah diversifikasi dan diferensiasi produk ada pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh diversifikasi dan diferensiasi produk terhadap kepuasan pelanggan, untuk melihat sejauh mana konsumen nibras dalam memakai produknya. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 70 orang.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei yang digunakan untuk penjelasan (explanatory) dalam penelitian ini juga menguraikan beberapa penjelasan yang bersifat deskriptif dan kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yaitu untuk menganalisis data yang diperoleh dilapangan. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda dengan melakukan perhitungan terhadap data yang ada dengan menggunakan bantuan software SPSS 22 (Statistical Product And Service Solution).

Berdasarkan perhitungan secara parsial adalah dengan menggunakan uji hipotesis (uji t) untuk variabel diversifikasi produk (X_1) diketahui t_{hitung} sebesar 1,521 dan t_{tabel} sebesar 1,99601 ($1,521 < 1,99601$) maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan dilihat dari nilai signya $0,133 > 0,05$ maka tolak H_1 dan terima H_0 , hal ini menunjukkan untuk variabel diversifikasi produk (X_1) tidak ada pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan untuk variabel diferensiasi produk (X_2) menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar 2,027 dan t_{tabel} 1,99601 ($2,027 > 1,99601$) maka tolak H_0 dan terima H_1 dan dilihat dari nilai signya $0,047 < 0,05$, maka tolak H_0 dan terima H_1 , hal ini menunjukkan variabel diferensiasi produk secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk hasil pengujian hipotesis secara simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 3,238 dan F_{tabel} sebesar 3,13 ($3,238 > 3,13$) dan dilihat dari nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,045 < 0,05$), maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan variabel diversifikasi dan diferensiasi produk nibras secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan 0,088. Hal ini menunjukkan bahwa diversifikasi dan diferensiasi produk nibras secara simultan memberikan pengaruh sebesar 08,8% terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Diversifikasi, Diferensiasi produk, Kepuasan Pelanggan



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Nomor : Nota Dinas	Kepada Yth.
Lamp : 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal : Usulan Munaqosyah	UIN SMH Banten
a.n Risma Alfiah Prihatini	Di_
NIM: 161410022	Serang

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Risma Alfiah Prihatini**, NIM:161410022, judul skripsi "**Pengaruh Diversifikasi dan Diferensiasi Produk Nibras Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Nibras)**" diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas perhatian Bapak dan Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Serang, 8 Februari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.S.I
NIP: 196302251990031005

Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M
NIP: 198011292015031001

PERSETUJUAN

PENGARUH DIVERSIFIKASI DAN DIFERENSIASI PRODUK
NIBRAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Konsumen Nibras)

Oleh :

Risma Alfiah Prihatini
NIM: 161410022

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.S.I
NIP: 196302251990031005

Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M
NIP: 198011292015031001

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan
Ekonomi Syariah

Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M. SI
NIP: 196402121991032003

Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M. M.Ak
NIP: 197408222005012003

PENGESAHAN

Skripsi a.n Risma Alfiah Prihatini NIM: 161410022 yang berjudul: **“Pengaruh Diversifikasi dan Diferensiasi Produk Nibras Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Nibras)”** telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
SidangMunaqasyah,

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota

Dr.Itang, M.Ag.

NIP: 197108041998031003

Surahman, M.E.

198109112015031003

Anggota-Anggota,

Penguji I

Penguji II

Dr. H. Efi Syarifudin, M.M

NIP: 19780314 200501 1 005

Aan Ansori, S.Kom., M.M

NIP. 19731015 200701 1 027

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Wazin, M.SI

NIP: 196302251990031005

Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M

NIP: 198011292015031001

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini untuk Kedua Orang Tua, Teruntuk Bapak Cepi Safarudin S.Pdi dan Mamah Rosita tercinta yang telah mendidik, membimbing, mendoakan, serta selalu mencurahkan rasa kasih sayangnya hingga saat ini. Karya kecil ini adalah suatu keinginannya untuk melihat anaknya menjadi sarjana.

MOTTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

RIWAYAT HIDUP

Risma Alfiah Prihatini, lahir di Serang, 9 Februari 1998, merupakan anak pertama dari dua bersaudara, orang tua bernama Cepi Safarudin S.Pdi dan mamah Rosita.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN Umbul Kapuk, SMPN 6 Kota Serang, MAN 1 Kota Serang, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ungkapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas kerunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Diversifikasi dan Diferensiasi Produk Nibras Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Konsumen Nibras)”**.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof.Dr.H.Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hj. Mukhlisotul Jannah, S.E, M.M.,A.k Selaku ketua jurusan Ekonomi Syariah sekaligus Dosen Pembimbing dalam Praktikum Profesi Magang Mandiri ini yang telah membimbing, memberikan saran dan membantu dalam proses maupun laporan pelaksanaan.

4. Bapak Dr. Wazin M. S.I selaku Pembimbing I dan Bapak Mochamad Indrajit Roy, S.P., M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Syahid selaku Kepala Sekolah MTS Pesantren Al Abqary yang telah membantu memberikan data-data siswanya
6. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
7. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulisan masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehinggalah penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 8 Februari 2020

Penulis

Risma Alfiah Prihatini
NIM: 161410022

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
H. Kerangka Pemikiran	14
I. Hipotesis	15
J. Sistematika Penulisan	16
BAB II : PEMBAHASAN	
A. Diversifikasi Produk	18
1. Pengertian Diversifikasi Produk	18
2. Tiga Tipe Strategi Diversifikasi	21
3. Indikator-Indikator Diversifikasi	25
4. Bentuk-Bentuk Strategi Diversifikasi	26

B. Diferensiasi Produk	27
1. Pengertian Diferensiasi Produk.....	27
2. Macam-Macam Strategi Diferensiasi.....	28
3. Manfaat Diferensiasi Produk.....	34
4. Teknik Membangun Diferensiasi yang Solid.....	35
5. Syarat-Syarat Membangun Diferensiasi yang Solid	37
6. Indikator-Indikator Diferensiasi	39
7. Kriteria Keunggulan Diferensiasi	42
C. Kepuasan Pelanggan.....	44
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	44
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	47
3. Indikator-Indikator dalam Kepuasan Pelanggan	50

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
B. Populasi dan Sampel.....	53
C. Jenis Metode Penelitian	57
D. Teknik Pengumpulan Data	58
E. Teknik Analisis Data	59
F. Operasional Variabel Penelitian	75

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mengenal Objek Penelitian.....	83
B. Analisis Data Kuantitatif	86
C. Analisis deskriptif.....	87
D. Metode Uji Statistik.....	92
1. Regresi Linear Berganda	92
2. Uji Statistik.....	94

3. Uji Asumsi Klasik	106
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	118
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR4.8	Kurva Uji Hipotesis	68
GAMBAR4.9	Kurva Uji Hipotesis	68
GAMBAR5.6	Histogram Uji Normalitas	76
GAMBAR5.7	Grafik P-P Plot	76
GAMBAR6.2	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	79

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Karakteristik Responden.....	59
TABEL 4.3	Tanggapan Responden Diversifikasi Produk.....	60
TABEL 4.4	Tanggapan Responden Diferensiasi Produk.....	61
TABEL 4.5	Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	63
TABEL 4.6	Coefficient Regresi Linear Berganda	65
TABEL 4.7	Coefficient Uji Hipotesis	66
TABEL 5.1	Uji Simultan.....	69
TABEL 5.2	Uji Validitas.....	70
TABEL 5.3	Uji Reliabilitas	73
TABEL 5.4	Uji Koefisien Korelasi	74
TABEL 5.5	Uji Koefisien Determinasi	75
TABEL 5.8	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	77
TABEL 5.9	Uji Multikolinearitas.....	78
TABEL 6.1	Uji Rank Spearman.....	79
TABEL 6.2	Uji Autokorelasi.....	80

