

## PENGARUH KEBERAGAMAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI TOKO KEDAI SNEAKERS KEDIRI

Aris Wijoyo<sup>1</sup>, Sri Wahyuni Mega<sup>2</sup>, Diana Ambarwati<sup>3</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

[ariswijoyo17@gmail.com](mailto:ariswijoyo17@gmail.com), [megahtavip@gmail.com](mailto:megahtavip@gmail.com), [dianaambarwati@uniska-kediri.ac.id](mailto:dianaambarwati@uniska-kediri.ac.id)

### *Abstract*

*This research discusses the influence of product diversity and prices on customer satisfaction at the Kediri Shoe Store. This research aims to determine and explain the results of the influence of product diversity and prices on customer satisfaction at the Kediri Shoe Shop, the method used is quantitative descriptive. The sample for this research is 60 members who actively shop at the Kediri Shoe Shop. The collection technique uses purposive sampling. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is classic assumptions, multiple linear regression. The results of this research are that there is a positive and significant influence of product diversity on customer satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ , there is a positive and significant influence of price on customer satisfaction with a significant value of  $0.004 < 0.05$ , there is a simultaneous influence of product diversity and price on customer satisfaction with a significant value of  $0.000 < 0.05$ .*

**Keywords:** *Product Diversity, Price, and Customer Satisfaction*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang pengaruh keragaman produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kedai Sneakers Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hasil pengaruh keragaman produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Toko Kedai Sneakers Kediri, metode yang digunakan deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah member yang aktif berbelanja di Toko Kedai Sneakers Kediri sebanyak 60 member. Teknik pengambilan menggunakan *purposive sampling*, Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah asumsi klasik, regresi linier berganda. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan dengan

nilai signifikan  $0,004 < 0,05$ , terdapat pengaruh keberagaman produk, dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata Kunci: Keragaman Produk, Harga, Dan Kepuasan Pelanggan**

## PENDAHULUAN

Kesadaran masyarakat terkait pentingnya fashion di zaman milenial semakin berkembang serta mengarah pada pemenuhan gaya hidup dalam keterkaitannya terhadap apa yang mereka kenakan mulai dari busana, aksesoris, sepatu dan lain-lain. Pada umumnya masyarakat milenial menilai bahwa fashion merupakan kebutuhan dan keinginan karena ketertarikannya terhadap gaya fashion yang beragam. Di Indonesia sendiri terdapat banyak kalangan muda yang memilih sepatu sebagai salah satu gaya fashion mereka. Karena banyaknya merk dan model fashion sepatu yang semakin hari terus berganti. Hal tersebut tentunya membuat pelaku industri toko sepatu harus terus mampu untuk mewujudkan keinginan pelanggan sehingga terciptanya sebuah kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah faktor yang penting bagi perusahaan dalam mempertahankan keberlangsungan perusahaan. Menurut Tjiptono (2015:146) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Salah satu keuntungan strategi bagi perusahaan tentang pentingnya mempertahankan kepuasan adalah imbalan dari kepuasan yang bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi semakin lama kepuasan seorang pelanggan, semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari seorang pelanggan. Ada beberapa faktor yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan diantaranya yaitu keberagaman produk dan harga. Salah satu faktor penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah keberagaman dari produk yang dijual. Keberagaman produk merupakan seluruh produk atau barang yang ditawarkan oleh perusahaan tertentu kepada konsumen. Keberagaman produk terdiri dari variasi merk produk, variasi kelengkapan produk yang dijual, variasi ukuran barang yang dijual, dan variasi kualitas produk (2015:358). Sehingga keberagaman produk menjadi salah satu faktor yang penting dalam sebuah perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Febila Kusuma Wardhani, Renny Dwijayanti (2021) menyebutkan bahwa Keragaman Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Coffee shop Rustic Market Surabaya.

Selain keberagaman produk, harga juga merupakan faktor penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Harga adalah sejumlah uang yang dikeluarkan untuk suatu barang atau jasa atau jumlah nilai uang yang harus ditukarkan konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atas produk atau jasa tersebut (Kotler dan

Armstrong, 2016). Dalam dunia usaha, persaingan harga adalah hal yang perlu untuk diantisipasi. Karena banyaknya pesaing yang menjual barang yang sama tetapi dengan harga yang lebih murah untuk menarik konsumennya. Sehingga perlu pelaku usaha untuk melakukan strategi persaingan harga dengan cara memperhatikan perilaku konsumen. Hasil dari penelitian Lumintang Intan Sintya, S. L. H. V. Joyce. Lopian dan Merlyn M. Karuntu (2018) menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Priscilia D. Rondonuwu, disitu dijelaskan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Toko Kedai Sneakers Kediri yang terletak di Jln. Bagawan Tabari no. 49, Gogorante Kabupaten Kediri. Didirikan atas dasar kerjasama antara Bapak Ahmad wildan Baharudin dan seorang istrinya pada tahun 2017. Dalam menjalankan usahanya Toko Kedai Sneakers Kediri memiliki kendala dalam hal keragaman produk sepatu yang dijualnya, karena model dari sepatu yang terus berkembang. Oleh karena itu, Toko Kedai Sneakers harus bisa memberikan produk dengan model yang terbaru. Disamping itu, harga yang ditawarkan oleh Toko Kedai Sneakers Kediri dari beberapa produk biasanya juga lebih mahal dibandingkan toko lainnya dengan produk yang sama. Karena dengan persaingan harga yang ketat. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui dan menganalisis cara Toko Kedai Sneakers Kediri dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan sepatu melalui keberagaman produk dan harga pada Toko Kedai Sneakers.

## TINJAUAN PUSTAKA

**Keragaman produk** merupakan kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan pelaku usaha kepada konsumen. Kotler dan Armstong (2018:358).

**Harga** adalah sejumlah uang yang dikeluarkan untuk suatu barang atau jasa atau jumlah nilai uang yang harus ditukarkan konsumen untuk memperoleh manfaat atau kepemilikan atas produk atau jasa tersebut. Kotler dan Armstrong (2016)

**Kepuasan pelanggan** adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa senang dan puas. Namun, ketika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Kepuasan tersebut dapat dirasakan setelah pelanggan tersebut menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut. Kotler (2013:35).

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sendiri adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagiannya dan saling berhubungan. Menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diterapkan.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi yang akan menjadi tempat penelitian adalah Toko Kedai Sneakers Kediri yang beralamat di Jln. Bagawan Tabari no.49, Gogorante Kabupaten Kediri. Peneliti memilih lokasi ini karena adanya beberapa permasalahan mengenai keberagaman produk dan harga di Toko Kedai Sneakers Kediri.

### **Data dan Teknik Pengumpulan**

Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah

#### 1) Data primer

Menurut Sugiono (2018:456) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan memberi kuesioner (angket).

#### 2) Data sekunder

Menurut Sugiono (2018:456) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalkan lewat dokumen. Data primer penelitian ini diperoleh dari pihak lain baik dari literatur-literatur maupun dari bacaan-bacaan, buku-buku perkuliahan serta jurnal-jurnal yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

### **Teknik Pengumpulan Sampel**

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah Teknik purposive sampling yaitu Teknik penentuan sampel dengan kriteria tertentu. Penelitian ini memilih kriteria di member yang aktif berbelanja. Sehingga sampel pada penelitian ini adalah seluruh member yang aktif berbelanja di Toko Kedai Sneakers Kediri yang berjumlah 60 pelanggan pada member aktif.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Item	R Hitung	R Tabel	Signifikan	Keterangan
1	Keberagaman Produk (X1)	X1.1	0,797	0,254	0,000	Valid
		X1.2	0,834	0,254	0,000	Valid
		X1.3	0,808	0,254	0,000	Valid
		X1.4	0,866	0,254	0,000	Valid
		X1.5	0,905	0,254	0,000	Valid
		X1.6	0,874	0,254	0,000	Valid
		X1.7	0,850	0,254	0,000	Valid
		X1.8	0,853	0,254	0,000	Valid
2	Harga (X2)	X2.1	0,771	0,254	0,000	Valid
		X2.2	0,815	0,254	0,000	Valid
		X2.3	0,809	0,254	0,000	Valid
		X2.4	0,811	0,254	0,000	Valid
		X2.5	0,833	0,254	0,000	Valid
		X2.6	0,813	0,254	0,000	Valid
		X2.7	0,855	0,254	0,000	Valid
		X2.8	0,843	0,254	0,000	Valid
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,821	0,254	0,000	Valid
		Y.2	0,820	0,254	0,000	Valid
		Y.3	0,808	0,254	0,000	Valid
		Y.4	0,798	0,254	0,000	Valid
		Y.5	0,803	0,254	0,000	Valid
		Y.6	0,768	0,254	0,000	Valid
		Y.7	0,772	0,254	0,000	Valid
		Y.8	0,795	0,254	0,000	Valid
		Y.9	0,797	0,254	0,000	Valid

Sumber: Data, Diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas bahwa pada variabel keberagaman produk (X1), harga (X2), dan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung > r tabel (0,254) maka dapat disimpulkan bahwa semua instrument kuesioner pada setiap variabel dinyatakan valid.

**Tabel 2**  
**Hasil Reliabilitas**

Variabel	<i>Crobach Alpha</i>	Standart Reliabilitas	Keterangan
Keberagam Produk(X1)	0,60	0,943	Reliabel
Harga (X2)	0,60	0,928	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,60	0,928	Reliabel

Sumber: Data, Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada variabel keberagaman produk (X1), harga (X2), dan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner pada semua variabel dinyatakan reliabel.

**Tabel 3**

**Uji Normalitas**

Variabel	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>	Keterangan
Keberagaman Produk(X1)	0,247	Normal
Harga (X2)		
Kepuasan Pelanggan (X3)		

Sumber:Data, Diolah 2023

Berdasarkan analisis statistik dapat dilihat pada tabel 4.8, nilai signifikan *Asymp.Sig* untuk variabel keberagaman produk, harga, dan kepuasan pelanggan lebih besar dari taraf yang ditetapkan > 0,05 yaitu sebesar 0,247 sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Tolerance	VIF
Keberagaman Produk (X1)	0,225	4,441
Harga (X2)	0,225	4,441

Sumber: Data,Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dilihat bahwa model regresi antar variabel *dependent* tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinieritas pada variabel keberagaman produk (X1), harga (X2), memiliki nilai *tolerance* yang

lebih besar dari 0,1 dan memiliki nilai VIF yang kurang  $< 10,0$  dengan demikian dalam model ini tidak ada masalah multikolinearitas hal ini berarti antar variabel *independent* tidak terjadi korelasi.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Standar Heteroskedastisitas
Keberagaman produk (X1)	0,519	$>0,05$
Harga (X2)	0,125	$>0,05$

Sumber: Data, Diolah 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi atau *sig.(2-tailed)* variabel keberagaman produk (X1) sebesar 0,519, dan harga (X2) sebesar 0,125. Nilai kedua variabel X lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Linieritas**

Variabel	Sig	Keterangan
Keberagaman Produk (X1)	0,118	Linieritas
Harga (X2)	0,115	Linieritas

Sumber: Data, Diolah 2023

Berdasarkan Tabel diatas dilihat bahwa nilai signifikansi variabel keberagaman produk (X1) sebesar 0,118, dan harga (X2) sebesar 0,115. Nilai kedua variabel X lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi linieritas.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Standar tNilai	Keterangan
Konstanta	13,078		

Keberagaman Produk(X1)	0,454	>0,05	H0 ditolak dan Haditerima
Harga (X2)	0,300	>0,05	H0 ditolak dan Haditerima

Sumber: Data, Diolah 2023

1)  $\alpha$  13,078

Artinya jika tidak ada pengaruh dari variabel keberagaman produk (X1), dan harga (X2), maka besarnya konstanta variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 13,078.

2)  $\beta_1 = 0,454$

Artinya jika terjadi peningkatan pada variabel keberagaman produk (X1) sebesar 1 satuan dan variabel dependen lain tetap maka variabel kepuasan pelanggan (Y) naik sebesar 0,454.

3)  $\beta_2 = 0,300$

Artinya jika terjadi peningkatan variabel harga (X2) sebesar 1 satuan dan variabel dependen lain tetap maka variabel kepuasan pelanggan (Y) naik sebesar 0,300.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t**

Variabel	Sig	Keterangan
Keberagaman Produk (X1)	0,000	H0 ditolak dan Ha diterima
Harga (X2)	0,004	H0 ditolak dan Ha diterima

Sumber:Data, Diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas hasil dari uji maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pada variabel keberagaman produk memiliki nilai signifikan 0,000 < 0,05 sehingga diperoleh H0 ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keberagaman produk (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Kedai Sneakers Kediri.
- 2) Pada variabel harga memiliki nilai signifikan 0,004 < 0,05 sehingga diperoleh H0 ditolak dan Ha diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Kedai Sneakers Kediri.

**Tabel 8**  
**Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>	
Signifikan	Keterangan
0,000	H0 ditolak dan Ha diterima

Sumber: Data, Diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga diperoleh H0 ditolak dan Ha diterima, maka dapat disimpulkan bahwa variabel keberagaman produk (X1), harga (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Kedai Sneakers Kediri.

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

R	R Square	Adjusted R Square
0,676	0,457	0,438

Sumber: Data, Diolah 2023

Berdasarkan tabel di atas dilihat bahwa nilai  $R = 0,676$  yang artinya hubungan antara variabel bebas yaitu keberagaman produk (X1), harga (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y) adalah sangat kuat karena mendekati angka 1. Sedangkan nilai  $R \text{ square} = 0,457$  artinya variabel kepuasan pelanggan (Y) dipengaruhi oleh variabel keberagaman produk (X1), harga (X2) sebesar 46% sisanya 54% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk pada penelitian ini.

## KESIMPULAN

Sesuai dengan analisis dari bab sebelumnya maka kesimpulannya dari penelitian mengenai “Pengaruh Keberagaman Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Kedai Sneakers Kediri” sebagai berikut:

1. Keberagaman produk (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Kedai Sneakers Kediri. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai signifikansi sebesar 0,000 yang < dari 0,05.
2. Harga (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Kedai Sneakers Kediri. Hal tersebut dibuktikan nilai signifikansi sebesar 0,004 yang < dari 0,05.
3. Keberagaman produk (X1) dan harga (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Toko Kedai Sneakers Kediri. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai signifikansi 0,000 yang < dari 0,05.

## SARAN

Sesuai hasil kesimpulan juga pembahasan dari penelitian ini, adapun beberapa saran yang bisa diberikan agar mendapatkan hasil yang baik untuk peneliti selanjutnya dimasa datang yaitu:

1. Bagi perusahaan Bagi perusahaan diharapkan memperhatikan kembali keberagaman produk, harga, dengan keberagaman produk yang menata produk agar lebih banyak variasi dan banyaknya produk, harga sebaiknya dengan list harga yang disediakan lebih cocok dan tidak dapat mengecewakan *customer* pada Toko Kedai Sneakers Kediri agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Toko Kedai Sneakers Kediri.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya Bagi peneliti selanjutnya, perlu adanya penelitian lanjutan pada faktor yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan yang belum dilakukan pada penelitian ini. Selain itu peneliti selanjutnya disarankan tidak hanya meneliti mengenai variabel keberagaman produk dan harga hal ini dikarenakan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Donovan S., R., & Fadillah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 1(1), 18. <https://doi.org/10.37641/jipkes.v1i1.322>
- Margiyatni, R., & Indriyani, S. N. (2020). Pengaruh Keragaman Produk, Harga Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Buku Paperclip. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(3), 72–80. <https://doi.org/10.35137/jei.v21i3.498>
- Sintya, L. I., Karuntu, M. M., Sam, U., & Manado, R. (2018). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go- Jek Online Pada Mahasiswa Feb Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1778–1787.
- Wardhani, F. K., & Dwijayanti, R. (2021). Pengaruh Store Atmosphere dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Pada Pelanggan Coffee Shop Rustic Market Surabaya. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(1), 510–521. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i1.14169>
- Latte, J., & Manan, A. (2022). Pengaruh Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian Produk Tas Anyaman Purun di Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Inovatif*, 4(1), 35–44.
- Rondonuwu, P. (2013). Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Mobil Nissan March Pada Pt. Wahana Wirawan Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 718–728. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2755>
- Fandy Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. (2016). Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Prawiro, M. (2018). Pengertian Harga: Fungsi, Tujuan, Jenis-Jenis Harga. Retrieved from Maxmanroe. com: <https://www.maxmanroe.com/vid/bisnis/pengertian-harga.html>.
- RAP, M., & Iriani, S. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Batik Sendang Duwur Lamongan. *Diponegoro Journal Of Management*.