

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
SKRIPSI**

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. ANEKA TEKNIK
MANDIRI CABANG KOTA GORONTALO**

Oleh

**MUNAWIR NURDIN
NIM. 931 411 211**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pembimbing I



Dr. Hapsawaty Taan, ST. MM
NIP. 19760201 200501 2 004

Pembimbing II



Ramlan Amir Isa, SE, MM
NIP. 19750828 200604 1 018

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**



Hais Dama, SE, M.Si
NIP. 19730305 200212 1 003

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA CV. ANEKA TEKNIK MANDIRI CABANG KOTA GORONTALO**

OLEH

Munawir Nurdin

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Rabu, 2 agustus 2017

Waktu : 10.00-12.00

Penguji

- | | |
|-----------------------------------|--------|
| 1. Dr. Hapsawati Taan, S.T. MM | 1..... |
| 2. Ramlan Amir Isa, SE, MM | 2..... |
| 3. Dr. Abd Rahman Pakaya, M.SI | 3..... |
| 4. Zulfia K. Abdusamad, S.E., MSI | 4..... |

Gorontalo, Agustus 2017

Dekan Fakultas Ekonomi



Imran Rosman Hambali S.Pd., SE, MSA

NIP.197008 23199903 1 005

ABSTRAK

Munawir. Nurdin. NIM 931 411 211. Pengaruh strategi diferensiasi terhadap kepuasan konsumen pada CV. Aneka teknik Mandiri Cabang Kota Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan ibu Dr. Hapsawaty Taan, ST.MM selaku pembimbing I dan Bapak Ramlan Amir Isa, SE.MM selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh strategi diferensiasi terhadap kepuasan konsumen pada CV. Aneka Teknik Mandiri Cabang Kota Gorontalo. Jenis penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survey yang dilakukan melalui penyebaran kuisisioner pada responden dan dianalisis secara statistik. Pemilihan responden pembeli dan konsumen yang telah menggunakan jasa CV. Aneka Teknik Mandiri Cabang Kota Gorontalo sebanyak 97 orang.

Hasil penelitian memperoleh persamaan regresi yakni $\hat{Y} = 6,724 + 0,906X$, yang menjelaskan bahwa jika variabel strategi diferensiasi mengalami kenaikan/ penurunan 1 point/satuan, seperti *banyaknya varian barang yang dijual, serta adanya kemudahan service di CV. Aneka Teknik Mandiri Gorontalo*, maka akan berdampak pada kenaikan nilai kepuasan konsumen di CV. Aneka Teknik Mandiri Gorontalo sebesar 0,906 poin. Disamping itu nilai R^2 sebesar sebesar 0,724 menjelaskan bahwa 72,4% dari variabel bebas di CV. Aneka Teknik Mandiri Gorontalo memiliki kontribusi untuk mempengaruhi kepuasan konsumen. Adapun sisanya sebesar 27,6% dari kepuasan konsumen di CV. Aneka Teknik Mandiri Gorontalo memungkinkan untuk dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diuji seperti keunggulan bersaing, fokus biaya, faktor internal, maupun faktor eksternal perusahaan.

Kata Kunci: *strategi diferensiasi, Kepuasan konsumen*

ABSTRACT

Munawir, Nurdin. Student ID. 931 411 211. The Influence of Differentiation Strategy towards Customers' Satisfaction of CV. Aneka Teknik Mandiri, Branch of Gorontalo City. Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Dr. Hapsawaty Taan, ST, MM and Co-supervisor is Ramlan Amir Isa, SE, MM.

This research aims at investigating the influence of differentiation strategy towards customers' satisfaction of CV. Aneka Teknik Mandiri, Branch of Gorontalo City. This is a quantitative descriptive applying survey method by distributing questionnaires to respondents as technique of data collection. The data have been analyzed statistically. Respondents are customers that have used service of CV. Aneka Teknik Mandiri, Branch of Gorontalo City amounted to 97 respondents.

Finding reveals regression equation $\hat{Y} = 6,724 + 0,906$ that explains if differentiation strategy variable increases/decreases for 1 point, such as the amount of goods variant that have been sold and the service facilitation given by CV. Aneka Teknik Mandiri, Branch of Gorontalo City, it will be followed by an increase of customers' satisfaction of CV. Aneka Teknik Mandiri, Branch of Gorontalo City for 0,906. Meanwhile, R^2 value is found to be 0,724; for 72,4% of independent variable of CV. Aneka Teknik Mandiri, Branch of Gorontalo City has contribution to influence of customers' satisfaction, and the remaining 27,6% is the influence of other factors out of this research such as competitive advantage, budget focus, internal factor, and external factor of companies.

Keywords: Differentiation Strategy, Customers' Satisfaction

