

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DEMAJOR
CAFE KOTA GORONTALO

Oleh
NUR AIN S. USMAN
NIM. 931414051

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Kamis, 26 April 2018

Waktu : 11.00-12.00

Penguji

1. **DR. MUCHTAR AHMAD, S.Pd, M.Si**
NIP. 197805042003121003
2. **ZULFIA K ABDUSSAMAD, S.E., M.Si**
NIP. 197909252005012001
3. **Dr. ANDI YUSNIAR MENDO, SE, MM**
NIP. 197009232005012001
4. **ANDI JUANNA, S.Pd.,M.Sc**
NIP. 198411262010121004

1.....
2.....
3.....
4.....

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi

IMRAN ROSMAN HAMBALI, S.Pd., SE., MSA
NIP.197008231999031005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI DEMAJOR CAFE KOTA GORONTALO**

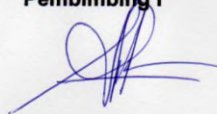
Oleh

NUR AIN.S.USMAN

NIM: 931 414051

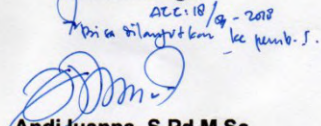
Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji

Pembimbing I



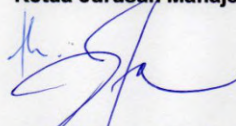
Dr. AndiYusniarMendo,SE,MM
NIP.197009232005012001

Pembimbing II

*Dec 18/19 - 2018
Dina silangit km ke pemb. I.*


AndiJuanna, S.Pd,M.Sc
NIP.198411262010121004

**Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen**



Hais Dama,SE., M.Si
NIP. 1973030520022121003

ABSTRAK

Nur Ain.S.Usman. NIM. 931 414 051. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Demajor Cafe Kota Gorontalo. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Negeri Gorontalo, 2018. Dibawah bimbingan Dr. Andi Yusniar Mendo,SE,MM selaku pembimbing I dan Andi Juana, S.Pd,M.Sc selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Di Demajor Cafe 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 melibatkan pengunjung dari Demajor Cafe Kota Gorontalo yang diketahui sebanyak 96 orang.

Hasil penelitian ini memperoleh persamaan regresi yakni $\hat{Y}=9,364+0,907X$, yang menjelaskan bahwa jika diferensiasi produk yang ditawarkan di Demajor Cafe Gorontalo mengalami kenaikan 1 point/satuan maka hal tersebut akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,907 point. Disamping itu nilai R^2 sebesar 0,828 menjelaskan bahwa sebesar 82,8% dari diferensiasi produk yang ada di Demajor Cafe Gorontalo mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun sisanya sebesar 17,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini seperti harga, promosi, pelayanan, kepercayaan, dan lain sebagainya.

Kata Kunci: ***Diferensiasi Produk, Kepuasan Pelanggan***

ABSTRACT

Nur Ain S. Usman, Student Id. 931 414 051. The Influence of Product Differentiation towards Customers' Satisfaction at Demajor Café of Gorontalo City. Skripsi. Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo, 2018. The principal supervisor is Dr. Andi Yusniar Mendo, SE, MM, and the co-supervisor is Andi Juana, S.Pd, M.Sc.

The research aims at investigating the extent of the influence of product differentiation towards customers' satisfaction at Demajor Café of Gorontalo City. This is a descriptive quantitative study by applying survey method conducted by spreading questionnaires to respondents. Then, the data that have been collected through questionnaire are analyzed statistically. The respondents' selection involves 96 customers of Demajor Café of Gorontalo City.

Based on findings, regression equation of $\hat{Y}=9,364+0,907$ is obtained explaining that if product differentiation offered by the Demajor Café of Gorontalo City increase for 1 point/unit, it will be followed by the increase of customers' satisfaction value for 0,907 points. Besides, R^2 for 0,828 explains that for 82,8% of product differentiation of Demajor Café of Gorontalo City influences the customers' satisfaction. The rest 17,2% is influenced by other factors out of this study such as price, promotion, service, etc.

Keywords: *Product Differentiation, Customers' Satisfaction*

