



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

## **SKRIPSI**

# **Pengaruh Diferensiasi, Inovasi Dan Fitur Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Home* Industri Sandal Satria Wedoro Waru Sidoarjo**

Lailatul Mu'fidah  
151500239

Dosen Pembimbing  
Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M  
Siti Samsiyah, S.E., M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**



**PENGARUH DIFERENSIASI, INOVASI DAN FITUR  
PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
HOME INDUSTRI SANDAL SATRIA WEDORO WARU  
SIDOARJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**LAILATUL MU'FIDAH  
151500239**

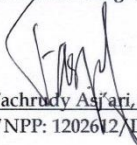
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

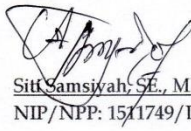
Tanggal : 15 Juli 2019

Dosen Pembimbing I,



Dr. Fachrudin Asfari, S.Psi., MM  
NIP/NPP: 1202612/DY

Dosen Pembimbing II,



Siti Samsiyah, SE., MM  
NIP/NPP: 1511749/DY

## HALAMAN PENGESAHAN

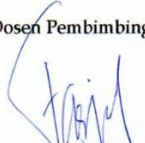
Judul Skripsi : Pengaruh Diferensiasi, Inovasi dan Fitur Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Home* Industri Sandal Satria Wedoro Waru Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Lailatul Mu'fidah  
b. Nim : 151500239  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : [ilaamfdh@gmail.com](mailto:ilaamfdh@gmail.com)

Surabaya, 12 Agustus 2019

Dosen Pembimbing I,


  
Dr. Fachrudin Asjari, S.Psi., MM  
NIP/NPP: 1202612/DY

Menyetujui,  
Dekan



Dr. Siti Istikomah, M.Si  
NIP: 19671019.199203.2001

Dosen Pembimbing II,

  
Siti Samsiyah, SE., MM  
NIP/NPP: 1511749/DY

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

Tony Susilo W, SE., M.Pd., MSM  
NIP / NPP : 0709494/DY

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

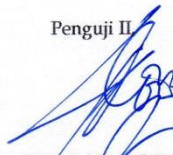
Hari : Jum'at  
Tanggal : 26 Juli  
Tahun : 2019

Penguji I,



Drs. Teguh Purwanto, M.M.  
NIP : 19601222199031001

Penguji II,



Dr. Taudlikhul Afkar, S.Pd., M.Pd.  
NPP : 1607787/DY

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lailatul Mu'fidah  
NIM : 151500239  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana  
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Diferensiasi, Inovasi dan Fitur Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Home* Industri Sandal Satria Wedoro Waru Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 15 Juli 2019  
Mahasiswa,



Lailatul Mu'fidah  
NIM : 151500239

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Diferensiasi, Inovasi dan Fitur Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan *Home* Industri Sandal Satria Wedoro Waru Sidoarjo"**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., MM dan Ibu Siti Samsiyah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah.
6. Kepada Bapak Moh. Mubin selaku Pemilik *Home* Industri Satria yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis hingga skripsi ini selesai tepat waktu.



7. Kepada kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal.
8. Kepada kakak-kakak saya yang saya sayangi, dan seluruh keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada Juminten Rempong (Ingkasari Agustina, Ayu Trianeng Ninik Purnomo dan Dwi Wijayanti Shobirin) yang selalu setia menemani dan memberikan dukungan untuk selama ini.
10. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas D angkatan 2015 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 15 Juli 2019  
Peneliti,

## DAFTAR ISI

|                                   | <b>Halaman</b> |
|-----------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL .....               | i              |
| LEMBAR PERSETUJUAN .....          | ii             |
| HALAMAN PENGESAHAN.....           | iii            |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....  | iv             |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... | v              |
| KATA PENGANTAR.....               | vi             |
| DAFTAR ISI.....                   | viii           |
| DAFTAR TABEL.....                 | xi             |
| DAFTAR GAMBAR .....               | xii            |
| DAFTAR LAMPIRAN .....             | xiii           |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| Rumusan Masalah .....       | 7 |
| Tujuan Penelitian .....     | 8 |
| Manfaat Penelitian .....    | 8 |

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....      | 11 |
| 2.2 Landasan Teori.....             | 15 |
| 2.2.1 Teori Pemasaran .....         | 15 |
| 2.2.2 Pelanggan .....               | 17 |
| 2.2.3 Produk.....                   | 17 |
| 2.2.4 Diferensiasi .....            | 19 |
| 2.2.5 Inovasi.....                  | 22 |
| 2.2.5.1 Pengertian Inovasi .....    | 22 |
| 2.2.5.2 Indikator Inovasi.....      | 24 |
| 2.2.5.3 Karakteristik Inovasi ..... | 24 |
| 2.2.6 Fitur .....                   | 26 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.6.1 Pengertian Fitur.....                  | 26 |
| 2.2.6.2 Dimensi Fitur.....                     | 28 |
| 2.2.7 Loyalitas Pelanggan.....                 | 30 |
| 2.2.7.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....    | 30 |
| 2.2.7.2 Faktor Loyalitas Pelanggan.....        | 33 |
| 2.2.7.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan..... | 33 |
| 2.3 Kerangka Konseptual.....                   | 35 |
| 2.4 Hipotesis.....                             | 37 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                           | 41 |
| 3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 43 |
| 3.2.1 Populasi.....                                     | 43 |
| 3.2.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....         | 43 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....                          | 45 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data.....                        | 46 |
| 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional        |    |
| Variabel.....   | 48 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian.....                          | 48 |
| 3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....                | 49 |
| 3.6 Teknik Analisa Data.....                            | 56 |
| 3.6.1 Pengujian Instrumen.....                          | 56 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....                            | 57 |
| 3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....             | 60 |
| 3.6.4 Pengujian Hipotesis.....                          | 60 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 4.1 Penyajian Data Penelitian.....  | 63 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan..... | 63 |
| 4.1.1.1 Profil Perusahaan.....      | 63 |
| 4.1.1.2 Lokasi Perusahaan.....      | 64 |

|  |            |
|--|------------|
| 4.1.1.3 Struktur Organisasi .....                              | 64         |
| 4.1.1.4 Proses Produksi .....                                  | 66         |
| 4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....                         | 68         |
| 4.1.2.1 Karakteristik Responden.....                           | 69         |
| 4.1.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....                      | 69         |
| 4.1.2.1.2 Berdasarkan Usia .....                               | 70         |
| 4.1.2.1.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....                     | 70         |
| 4.1.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi<br>Variabel Penelitian..... | 71         |
| 4.2 Analisis Data Penelitian .....                             | 75         |
| 4.2.1 Analisis Data .....                                      | 75         |
| 4.2.1.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....                   | 76         |
| 4.2.1.2 Uji Asumsi Klasik .....                                | 79         |
| 4.2.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....                 | 84         |
| 4.3 Pengujian Hipotesis.....                                   | 89         |
| 4.3.1 Pengujian Hipotesis 1 .....                              | 89         |
| 4.3.2 Pengujian Hipotesis 2 .....                              | 90         |
| 4.3.3 Pengujian Hipotesis 3 .....                              | 90         |
| 4.3.4 Pengujian Hipotesis 4 .....                              | 91         |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....                          | 92         |
| <br>   |            |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>                                |            |
| 5.1 Simpulan .....   | 97         |
| 5.2 Saran .....  | 98         |
| <br>   |            |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                    | <b>101</b> |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin            | 69             |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....               | 70             |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan<br>Jenis Pekerjaan ..... | 71             |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Diferensiasi .....                      | 72             |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Inovasi .....                           | 73             |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Fitur Produk .....                      | 74             |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Loyalitas Pelanggan.....                | 75             |
| Tabel 4.8 Uji Validitas .....  | 77             |
| Tabel 4.9 Uji Reliabilitas .....                                       | 79             |
| Tabel 4.10 Uji Normalitas.....   | 80             |
| Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas .....                                 | 83             |
| Tabel 4.12 Uji Autokorelasi .....                                      | 84             |
| Tabel 4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....                      | 85             |
| Tabel 4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi .....                       | 88             |
| Tabel 4.15 Uji T .....   | 89             |
| Tabel 4.16 Uji F .....   | 91             |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>Gambar</b>  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 2.1 Kerangka Konseptual .....                                  | 35             |
| 3.1 Rancangan Penelitian .....                                 | 42             |
| 4.1 Struktur Organisasi pada <i>Home</i> Industri Satria ..... | 65             |
| 4.2 Normal P-Plot.....   | 81             |
| 4.3 Uji Heterokedastisitas .....                               | 82             |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 5 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 7 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8 : Identitas Responden
- Lampiran 9 : Tabulasi Data
- Lampiran 10: Rekapitulasi Data
- Lampiran 11: Tabel Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 12: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 13: Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 14: Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 15: Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T & F