

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PRABON MARKET MADIUN**



OLEH :

AZIZAH RIANA DEWI

3903020005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS KOTA MADIUN
2024**

PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PRABON MARKET MADIUN

SKRIPSI

Diajukan kepada :

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS WIDYA MANDALA SURABAYA

KAMPUS KOTA MADIUN

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

OLEH :

AZIZAH RIANA DEWI

3903020005

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PRABON MARKET MADIUN**

Oleh :
Azizah Riana Dewi
3903020005

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing



Didik Joko Pitoyo, S.E., M.M
NIDN 0714059002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh: Azizah Riana Dewi (3903020005)

Telah diuji pada tanggal 24 Juni 2024 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji.



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si

NIDN. 0713126601

Mengetahui,

Wakil Dekan



Dr. Hendra Wijaya, S. Ak., M.M.,CPMA
NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi



Dra. Dyah Kurniawati, M.Si
NIDN. 0713126601

**PERYATAAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azizah Riana Dewi
NRP : 390302005
Judul : Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap
Skripsi : Pembelian Di Prabon Market Madiun

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Madiun,
Yang menyatakan



(Azizah Riana Dewi)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Di Prabon Market Madiun) ”. Penelitian skripsi ini disusun dan diajukan sebagai tugas akhir dalam menempuh studi pada Program Sarjana (S1) pada PSDKU Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun. Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberi rahmad dan hidayahnya sehingga bisa menyelesaikan pendidikan selama perkuliahan ini
2. Bapak Suyono dan Ibu Fitriya selaku kedua orang tua yang senantiasa menemani, mendoakan, memberikan dukungan serta semangat sejak lahir hingga sekarang dan sapat menyelesaikan jenjang S1
3. Teruntuk Mas Moch Nor Alif terima kasih sudah menemani, memberikan semangat dan dukungan dari semester 1 hingga 8.
4. Ibu Dra. Dyah Kurniawati, M.Si selaku ketua program studi manajemen yang telah memberikan dukungan selama menempuh perkuliahan di program studi manajemen.
5. Bapak Didik Joko Pitoyo, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi saya, yang selalu sabar dan telah bersedia meluangkan tenaga, waktu, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, dan saran-saran sehingga saya dapat menyusun skripsi hingga selesai.
6. Ibu Vivi Ariyani, S.E.,M.Sc selaku dosen wali yang selalu membimbing, menyemangati, dan membantu mengarahkan saya dari semester 1 hingga 8.
7. Ibu Nunung dan Bapak Kiki selaku pemilik Prabon Market yang telah memberikan izin menggunakan Prabon Market sebagai objek penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi

8. Seluruh bapak dan ibu dosen fakultas bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun yang telah mendidik, dan memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
9. Teman – teman satu bimbingan yang saling memberikan semangat, dukungan, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah memberikan bantuan, saran, dukungan serta motivasi hingga selesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, baik dari pengetahuan maupun segi bahasa, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang ilmu manajemen Pemasaran untuk dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.

Madiun, 20 Juni 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Azizah Riana Dewi', with a long horizontal stroke extending to the right.

Azizah Riana Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUHAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSAKA.....	6
2.1 Landasan Teoritis.....	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Varian produk	7
2.1.3 Kualitas pelayanan	9
2.1.4 Keputusan pembelian.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12

2.3 Pengembangan Hipotesis	14
2.3.1 Hubungan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian	14
2.3.2 Hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	14
2.4 Hipotesis penelitian	15
BAB III	16
METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Desain Penelitian	16
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional, Dan Pengukuran Variabel.....	16
3.2.1 Identifikasi Variabel	16
3.2.2 Definisi Operasional Variabel Independen.....	16
3.2.3 Definisi Operasional Variabel Dependen (Y).....	18
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	18
3.4 Metode pengumpulan data.....	19
3.5 Populasi, sampel, dan teknik penyempelan	20
3.6 Metode Analisis Data	21
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	21
3.6.2 Uji Kualitas Data	22
3.6.3 Uji Asumsi Model Klasik	23
3.6.4 Analisis Regresi Berganda.....	24
BAB IV	26
ANALISIS PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.2 Deskripsi Data	27
4.2.1 Deskripsi Responden	27
4.2.2 Deskripsi Variabel	29
4.2.3 Uji Kualitas Data	33
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda	37
4.2.6 Pengujian hipotesis	38
4.3 Pembahasan	40

4.3.1	Pengaruh variasi produk terhadap keputusan pembelian	40
4.3.2	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	41
BAB V		43
KESIMPULAN DAN SARAN		43
5.1	Simpulan	43
5.2	Keterbatasan	43
5.3	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN		48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Pengukuran Variasi Produk.....	17
Tabel 3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	17
Tabel 3.3 Pengukuran Keputusan Pembelian	18
Tabel 3.4 Rentang Skala Likert.....	20
Tabel 3.5 Rentang Skala.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	27
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Umur.....	27
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Pekerjaan.....	28
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Pendapatan.....	28
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Jenis Konsumen.....	29
Tabel 4.6 Rentang Skala.....	30
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variasi Produk.....	30
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Keputusan Pembelian.....	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas	34
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	35
Tabel 4.13 Hasil Multikolinieritas.....	36
Tabel 4.14 Hasil Glejser.....	36
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jenis Produksi Buah 2021.....	1
Gambar 2.1 Tahap Keputusan Pembelian	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	15
Gambar 3.1 Kurva Frekuesnsi Uji T.....	25
Gambar 4.1 Logo Prabon Market	26
Gambar 4.2 Kurva Uji T Variasi Produk	39
Gambar 4.3 Kurva Uji T Kualitas Pelayanan	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dan Pengisian Kuesioner	48
Lampiran 2 Data Penyebaran Kuesioner	53
Lampiran 3 Karakteristik Responden	55
Lampiran 4 Uji Kualitas Data	64
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik	69
Lampiran 6 Uji Regresi Linier Berganda	71

ABSTRAK

Toko buah merupakan salah satu tempat yang sering dikunjungi oleh pelanggan dari usia remaja hingga lanjut usia, di dalam toko buah terdiri dari berbagai macam varian buah yang dapat menarik pelanggan untuk melakukan pembelian, selain varian buah yang menarik sebagai pemilik toko akan memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan yang datang bisa merasa nyaman dan puas. Pada penelitian ini objek yang digunakan adalah Prabon Market, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variasi produk terhadap keputusan pembelian dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kuantitatif. Teknik penyempelan yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen Prabon Market Madiun dengan jumlah sampel 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa variabel Variasi produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Koefesien determinasi (R^2) sebesar 0,701 atau 70,1% yang artinya kemampuan variabel variasi produk dan kualitas pelayanan dapat menjelaskan variabel keputusan pembelian sebesar 70,1% dan sisanya sebesar 29,9% dapat dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas pelayanan, variasi produk, keputusan pembelian

***The influence of product variations and service quality
on purchasing decisions at Prabon Market Madiun***

The fruit shop is one of the places frequently visited by customers from teenagers to the elderly. The fruit shop consists of various kinds of fruit variants which can attract customers to make purchases, apart from the interesting fruit variants, the shop owner will provide satisfactory service so that Customers who come can feel comfortable and satisfied. In this research, the object used is Prabon Market. This research was conducted to determine the influence of product variations on purchasing decisions and the influence of service quality on purchasing decisions. The type of data used in this research is quantitative data. The sampling technique used is Purposive Sampling. The sample in this research was Prabon Market Madiun customers with a sample size of 100 respondents. Based on the results of research and calculations carried out using the SPSS version 21 program, it can be shown that the product variety variable has a significant positive effect on purchasing decisions, the service quality variable has a significant positive effect on purchasing decisions. With a T test result value of 0.000 and 0.036, this means that the variable ability of product variety and service quality has a significant positive value on purchasing decisions. In the coefficient of determination test (R²) it is 0.701 or 70.1%, which means that the ability of the product variation and service quality variables can explain the purchasing decision variable by 70.1% and the remaining 29.9% can be influenced by other variables not explained in the research This.

Keywords: service quality, product variety, purchasing decisions