

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap
Keputusan Pembelian Pada UD. Mahkota Buah Kecamatan Tegaldlimo
Banyuwangi**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**Oleh :
Toni Andi Pratama
NIM. 1610411169**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Toni Andi Pratama
NIM : 1610411169
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Mahkota Buah Kecamatan Tegaldlimo Banyuwangi; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 15 September 2020

Yang menyatakan,



Toni Andi Pratama
NIM. 1610411169

**Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap
Keputusan Pembelian Pada UD. Mahkota Buah Kecamatan Tegaldlimo
Banyuwangi**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**Oleh :
Toni Andi Pratama
NIM. 1610411169**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Bayu Wijyantini, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari R, SE, MM

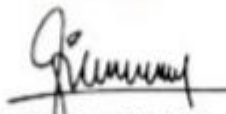


PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Mahkota Buah Kecamatan Tegaldimo Banyuwangi, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Toni Andi Pratama
NIM : 1610411169
Hari : Selasa
Tanggal : 15 September 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Dr. Hj. Retno ES, MM
NPK 95 10 256

Anggota 1,


Bayu Wijakantini, SE, MM
NPK 10 09 061

Anggota 2,


Tatit Diansar B, SE, MM
NPK 0721039002



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Mengesahkan:

Ketua Jurusan,


Dr. Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

Dan janganlah kamu terlalu mengharapkan (ingin mendapat) limpah karunia yang Allah telah berikan kepada sebahagian dari kamu (untuk menjadikan mereka) melebihi sebagian yang lain (tentang harta benda, ilmu pengetahuan atau pangkat kebesaran). (Karena telah tetap) orang-orang lelaki ada bagian dari apa yang mereka usahakan; (maka berusahalah kamu) dan pohonkanlah kepada Allah akan limpah karunianya. Sesungguhnya Allah senantiasa mengetahui akan tiap-tiap sesuatu.

(QS. An Nisa' 032)

“Barang siapa menolong saudaranya yang membutuhkan maka Allah ta’ala akan menolongnya.

(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Sujud syukur ku persembahkan pada ALLAH SWT yang maha kuasa, berkat dan rahmat detak jantung, denyut nadi, nafas dan putaran roda kehidupan yang diberikan-Nya hingga saat ini saya dapat mempersembahkan skripsi ku pada orang-orang tersayang:

Kedua orang tuaku Tercinta yang tak pernah lelah membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, serta memberi dukungan, perjuangan, motivasi dan pengorbanan dalam hidup ini. Terima kasih buat Bapak dan Mak.

Kepada Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan saya dalam mengerjakan skripsi ini, Terimakasih



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ” Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Mahkota Buah Kecamatan Tegaldlimo Banyuwangi”.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Bayu Wijayantini, SE, MM., selaku dosen pembimbing I dan Tatit Diansari R, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Hj. Retno ES, MM, selaku ketua penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, 15 September 2020

Penyusun

Toni Andi Pratama



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran	8
2.1.3 Ruang Lingkup Pemasaran.....	9
2.1.4 Konsep Inti Dalam Pemasaran	10
2.1.5 Perilaku Konsumen	12
2.1.5.1 Model Perilaku Konsumen.....	12
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	13
2.1.7 Kualitas Produk	15
2.1.7.1 Dimensi Kualitas Produk	15
2.1.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan.....	16
2.1.8 Kualitas Layanan.....	16
2.1.8.1 Bentuk Kualitas Layanan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis.....	22

BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel.....	24
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	24
3.3 Desain Penelitian.....	25
3.3.1 Jenis Data	25
3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.3.3 Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	26
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Teknik Analisis Data.....	27
3.4.1 Uji Instrumen Data.....	28
3.4.1.1 Uji Validitas Data.....	28
3.4.1.2 Uji Reliabilitas Data	28
3.4.2 Statistik Deskriptif.....	28
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.4.5 Uji Hipotesis.....	29
3.4.6 Koefisien Determinasi.....	30
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	31
4.1.1 Sejarah Singkat UD. Mahkota Buah	31
4.1.2 Struktur Organisasi	31
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	32
4.1.4 Aspek Pemasaran	32
4.2 Analisis Data	33
4.2.1 Uji Instrumen Data	33
4.2.1.1 Pengujian Validitas Data	33
4.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	33
4.2.2 Statistik Deskriptif	34
4.2.2.1 Statistik Deskriptif Responden	34
4.2.2.2 Statistik Deskriptif Identitas Responden	34
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik	35
4.2.3.1 Pengujian Normalitas	35
4.2.3.2 Pengujian Multikolinearitas	36
4.2.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	36
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda	37
4.2.5 Pengujian Hipotesis	38
4.2.5.1 Uji t	38
4.2.6 Koefisien Determinasi	39

4.3 Pembahasan	39
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42

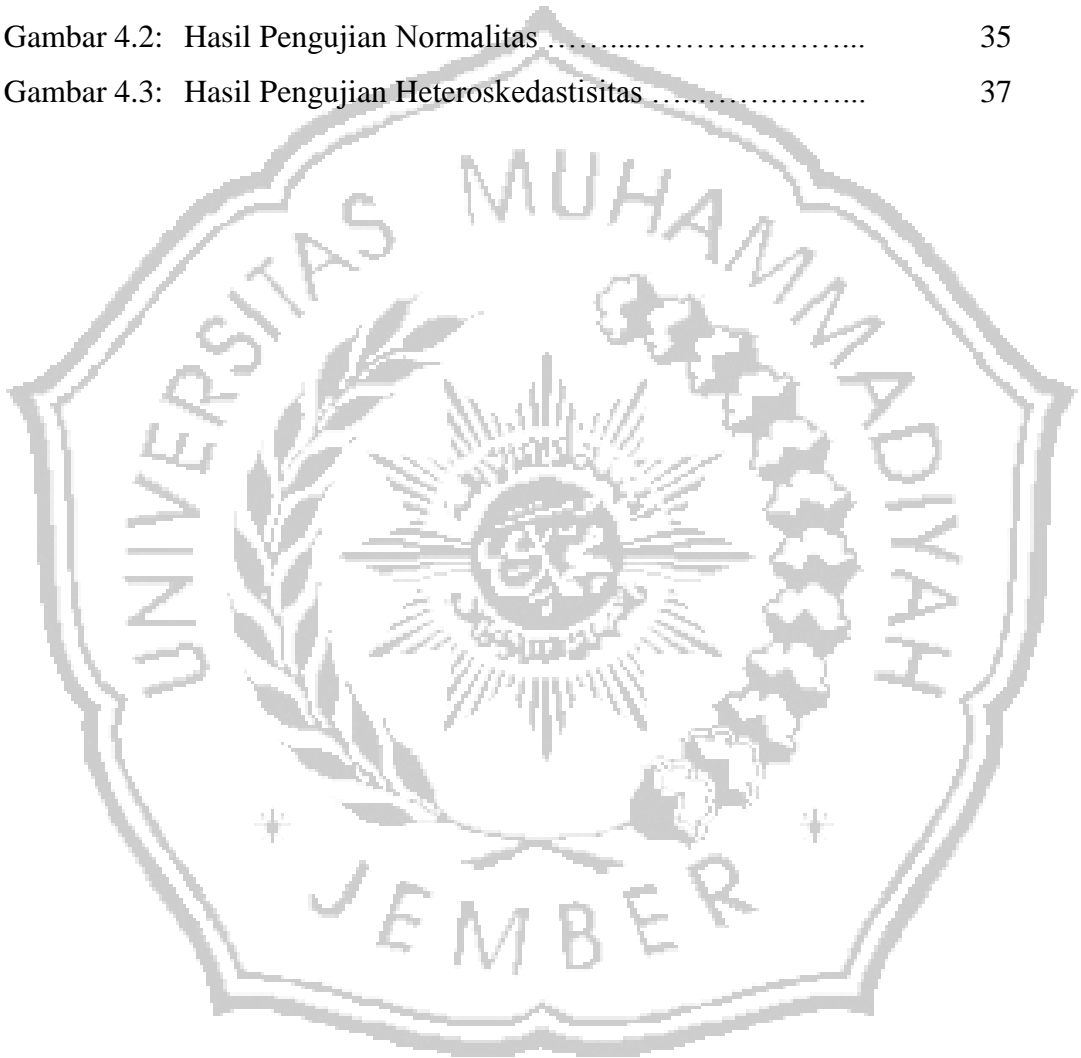


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Kompetitor UD. Mahkota Buah	4
Tabel 1.2: Jumlah Permintaan Buah Per Tahun UD. Mahkota Buah ...	5
Tabel 2.1: Tinjauan penelitian terdahulu.....	20
Tabel 4.1: Hasil Pengujian Validitas	33
Tabel 4.2: Hasil Pengujian Reliabilitas	34
Tabel 4.3: Statistik Deskriptif Responden Menurut Usia.....	34
Tabel 4.4: Statistik Deskriptif Responden Menurut Jenis Kelamin..	34
Tabel 4.5: Statistik Deskriptif Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan.....	35
Tabel 4.6: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	36
Tabel 4.7: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	37
Tabel 4.8: Hasil Uji t	38
Tabel 4.9: Hasil Uji Koefisien Determinasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian	22
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Kober Mie Setan Jember.....	32
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	35
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	37



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner, Petunjuk Pengisian Kuesioner, Kuesioner Penelitian, Tabulasi Data Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 3: Uji Validitas
- LAMPIRAN 4: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 5: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 6: Distribusi Tabel R Product Moment
- LAMPIRAN 7: Dokumentasi Penelitian
- LAMPIRAN 8: Surat Izin Penelitian

