



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI BONK CAFÉ KRIAN-SIDOARJO**

Lailatul Umayyah  
151500191

Dosen Pembimbing  
Dra.Siti Istikhoroh, M.Si

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KERAGAMAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI BONK CAFÉ KRIAN-SIDOARJO**

**SKRIPSI**

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

LAILATUL UMAIYAH

NIM: 151500191

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian di bank Café Krian-sidoarjo.

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Lailatul Umaiyah
- b. Nim : 151500191
- c. Pogram studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
- e. Alamat e-mail : [lailatulumaiyah9@gmail.com](mailto:lailatulumaiyah9@gmail.com)



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

Surabaya, 27 Juli 2019  
Dosen Pembimbing,

Dra. Siti Istikhoroh, M.Si  
NIP : 196710191992032001



Dra. Siti Istikhoroh, M.Si  
NIP : 196710191992032001

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

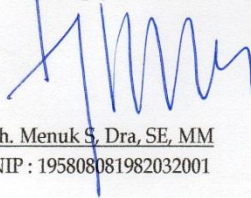
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 15 Agustus

Tahun : 2019

Dosen Penguji I,



Ch. Menuk S. Dra, SE, MM  
NIP : 195808081982032001

Dosen Penguji II,



Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE, MM  
NPP : 8611142/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lailatul Umaiyah  
Nim : 151500191  
Program Study : Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI  
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Bonk Café Krian-Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun akademik 2018 - 2019 bersifat original.

Bilamana dikemudin hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut, diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 Juli 2019

Mahasiswa,



Lailatul Umaiyah  
NIM : 151500191

MOTTO

*Penghalang Terbesar Untuk  
Meraih Kesuksesan adalah  
Ketakutan Untuk Menghadapi  
Kegagalan*

Ku persembahkan untuk :  
Kedua orang tuaku dan kakakku

## 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 proposal skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian di Bonk Café Krian-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. Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., MM., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
5. Fedi Ari Kusuma dan Juli Septi Wibowo selaku pemilik Bonk Café Krian.
6. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti

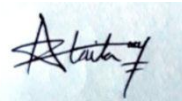
sehingga penyusunan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

7. Sahabat-sahabat tercinta RRS yang selalu mendukung dan memberi semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.
8. Teman-teman kelas Manajemen F 2015 yang turut membantu proses penyelesaian proposal skripsi ini.
9. Umrotus, Nurul, Dewi, dan Noval yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan proposal skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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 proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 Juli 2019

Penulis,

A handwritten signature in black ink on a light blue background. The signature is stylized and appears to read 'Lailatul Umairah'.

Lailatul Umairah



## ABSTRACT

*This research was conducted to analyze service quality and product diversity on purchasing decisions at Bonk Café Krian-Sidoarjo. The sample in this study were consumers who visited Bonk Café with 108 respondents. Determination of the number of samples is done by Nonprobability Sampling with accidental sampling technique. Data collection using questionnaires was then analyzed using multiple linear regression tests and significant tests with the help of SPSS Version 23. Based on the analysis conducted using the t test concluded that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, with a tcount of 6.811 with a significance of 0,000. Where is significant  $0,000 < 0,05$ . Product diversity has a positive and significant effect on purchasing decisions, with a tcount of 5.915 with a significance of 0,000. Where the significant value is  $0,000 < 0,05$ . While for the simultaneous f test, the calculated F-score is 53,525 with a significance of 0,000. Where is significant  $0,000 < 0,05$ .*

**Keywords:** *Service Quality, Product Diversity, and Purchasing Decisions*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap keputusan pembelian di Bonk Café Krian-Sidoarjo. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung di Bonk Café dengan berjumlah 108 responden. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan cara *Nonprobability Sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda dan uji signifikan dengan bantuan program *SPSS Version 23*. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan uji t disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,811 dengan signifikan sebesar 0,000. Dimana signifikan  $0,000 < 0,05$ . Keragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,915 dengan signifikan sebesar 0,000. Dimana nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan untuk uji f simultan diperoleh hasil F-hitung sebesar 53,525 dengan signifikan sebesar 0,000. Dimana signifikan  $0,000 < 0,05$ .

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Keputusan Pembelian

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1.3 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan .....	21
2.2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	24
2.2.2 Keragaman produk .....	25
2.2.2.1 Pengertian Produk .....	25

2.2.2.2	Atribut Produk.....	26
2.2.2.3	Klasifikasi Produk.....	27
2.2.2.4	Pengertian Keragaman Produk .....	28
2.2.2.4	Indikator Keragaman Produk.....	29
2.2.3	Keputusan Pembelian .....	30
2.2.3.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	30
2.2.3.2	Maodel Keputusan Pembelian .....	31
2.2.3.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	32
2.2.3.4	Indikator Keputusan Pembelian .....	35
2.3	Hubungan antar Variabel.....	36
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	36
2.3.2	Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.4	Kerangka Konseptual .....	37
2.5	Hipotesis .....	39
2.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian .....	40
2.5.2	Pengaruh Keragaman Produk terhadap keputusan Pembelian .....	40
2.5.3	Pengaruh kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	40

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian.....	41
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Sampel.....	44
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	45

3.3.1	Jenis Data .....	45
3.3.2	Sumber Data .....	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.4.1	Kuesioner .....	46
3.4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	47
3.5	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel ....	47
3.5.1	Variabel Penelitian.....	47
3.5.2	Definisi Operasional Variabel .....	47
3.5.2.1	Kualitas Pelayanan (X1) .....	47
3.5.2.2	Keragaman Produk (X2) .....	48
3.5.2.3	Keputusan Pembelian (Y) .....	48
3.6	Teknik Analisis Data.....	48
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik.....	50
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	55
1.1.1	Sejarah Daerah Penelitian .....	55
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	56
4.2.1	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian .....	56
4.3	Analisis Data Penelitian .....	60
4.3.1	Uji Validitas .....	64
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	65
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	66
a.	Uji Normalitas .....	66
b.	Uji Multikolonieritas.....	67
c.	Uji Heteroskedastisitas .....	68
d.	Uji Autokorelasi .....	69
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70

4.4.1 Uji Determinan .....	72
4.5 Pegujian Hipotesis .....	74
a. Pengujian Hipotesis 1 Menggunakan Uji-t (t-test ) .....	74
b. Pengujian Hipotesis 2 Menggunakan Uji-t.....	75
c. Pengujian Hipotesis 3 Menggunakan Uji-F .....	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	76

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan .....	81
5.2 Saran.....	82

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Dahulu .....	14
3.1 Skala Likert.....	46
4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Keragaman Produk.....	58
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian .....	59
4.4 Persiapan Data Penelitian .....	60
4.5 Uji Validitas.....	64
4.6 Uji Reliabilitas .....	66
4.7 Uji Normalitas.....	67
4.8 Uji Multikolonieritas .....	68
4.9 Uji Autokorelasi.....	70
4.10 Uji Regresi linier berganda.....	71
4.11 Koefisien Determinasi.....	72
4.12 Inteprestasi Koefisien korelasi.....	73
4.13 Hasil Pengujian Uji t .....	74
4.14 Hasil Pengujian Uji F .....	76

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	38
3.1 Skema Rancangan Penelitian .....	43
4.1 Heteroskedastisitas Plot .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 4 : kuisioner Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Matriks Penelitian
- Lampiran 7 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 8 : Tabulasi Data Hasil Pengisian Angket
- Lampiran 9 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 10 : Uji Validitas
- Lampiran 11 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 13 : Uji F
- Lampiran 14 : Uji T