

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU,
LABEL HALAL, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MIE GACOAN
(Studi pada Konsumen Mie Gacoan Outlet Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**NA'ILLAH FARAH AISY
2002010358**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU,
LABEL HALAL, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MIE GACOAN
(Studi pada Konsumen Mie Gacoan Outlet Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**NA'ILLAH FARAH AISY
2002010358**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU, LABEL
HALAL DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MIE GACOAN
(Studi Pada Konsumen Mie Gacoan Outlet Purwokerto)**



SKRIPSI

Oleh:

NA'ILLAH FARAH AISY

2002010358

Diterima dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si

NIK. 2160159

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Na'illah Farah Aisy
NIM : 2002010358
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Menu, Label Halal dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mie Gacoan (Studi Pada Konsumen Mie Gacoan Outlet Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si

Anggota 1 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D

Anggota 2 : Dr. Wida Purwidianti, S.E., M.Sc

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 03 Mei 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NILK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Na'illah Farah Aisy

NIM : 2002010358

Program Studi : Manajemen SI

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 03 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



Na'illah Farah Aisy

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai individu akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Na'illah Farah Aisy
NIM : 2002010358
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Nonesklusif (*Non-exclusive Royalt-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU, LABEL HALAL DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA MIE GACOAN (Studi Pada Konsumen Mie Gacoan Outlet Purwokerto)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Nonesklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihinformasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada Tanggal : 03 Mei 2024

Yang menyatakan,



Na'illah Farah Aisy

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

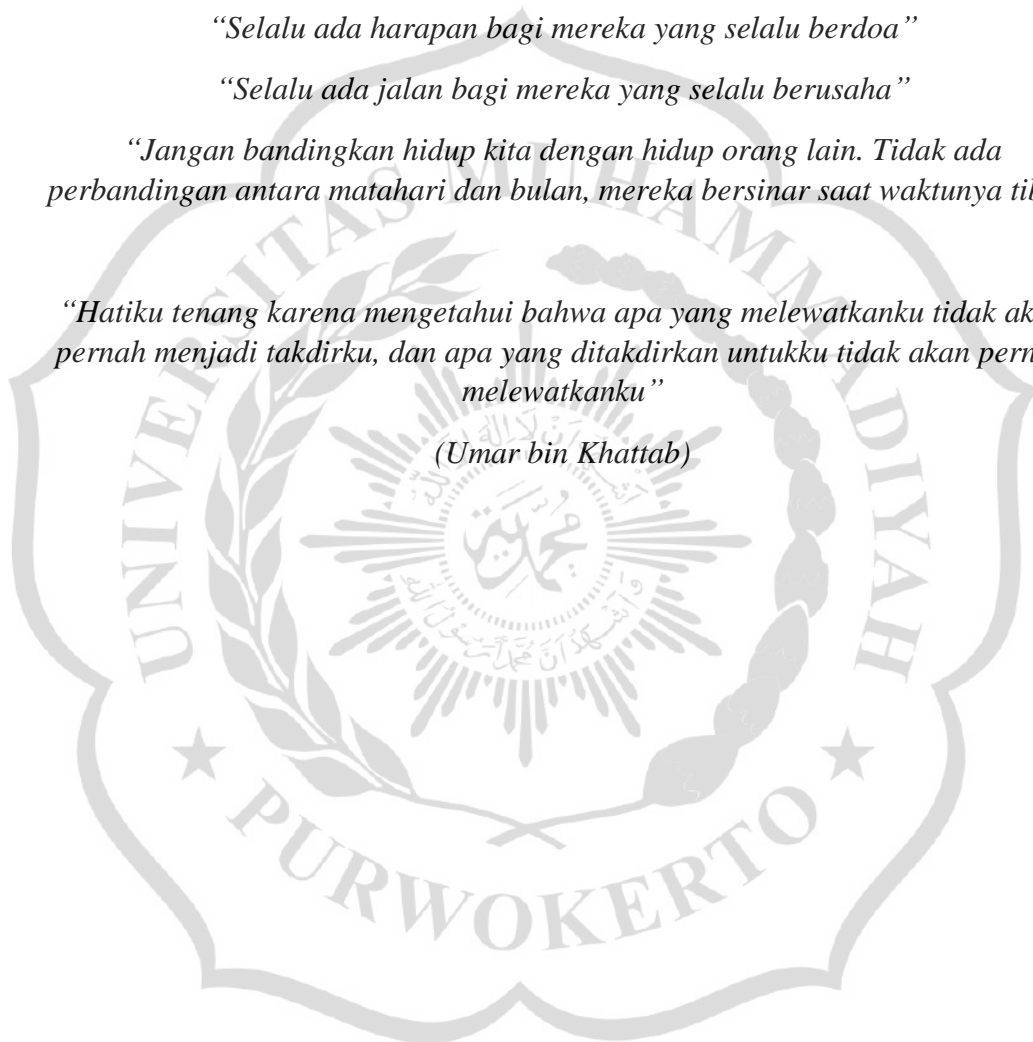
“Selalu ada harapan bagi mereka yang selalu berdoa”

“Selalu ada jalan bagi mereka yang selalu berusaha”

“Jangan bandingkan hidup kita dengan hidup orang lain. Tidak ada perbandingan antara matahari dan bulan, mereka bersinar saat waktunya tiba”

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

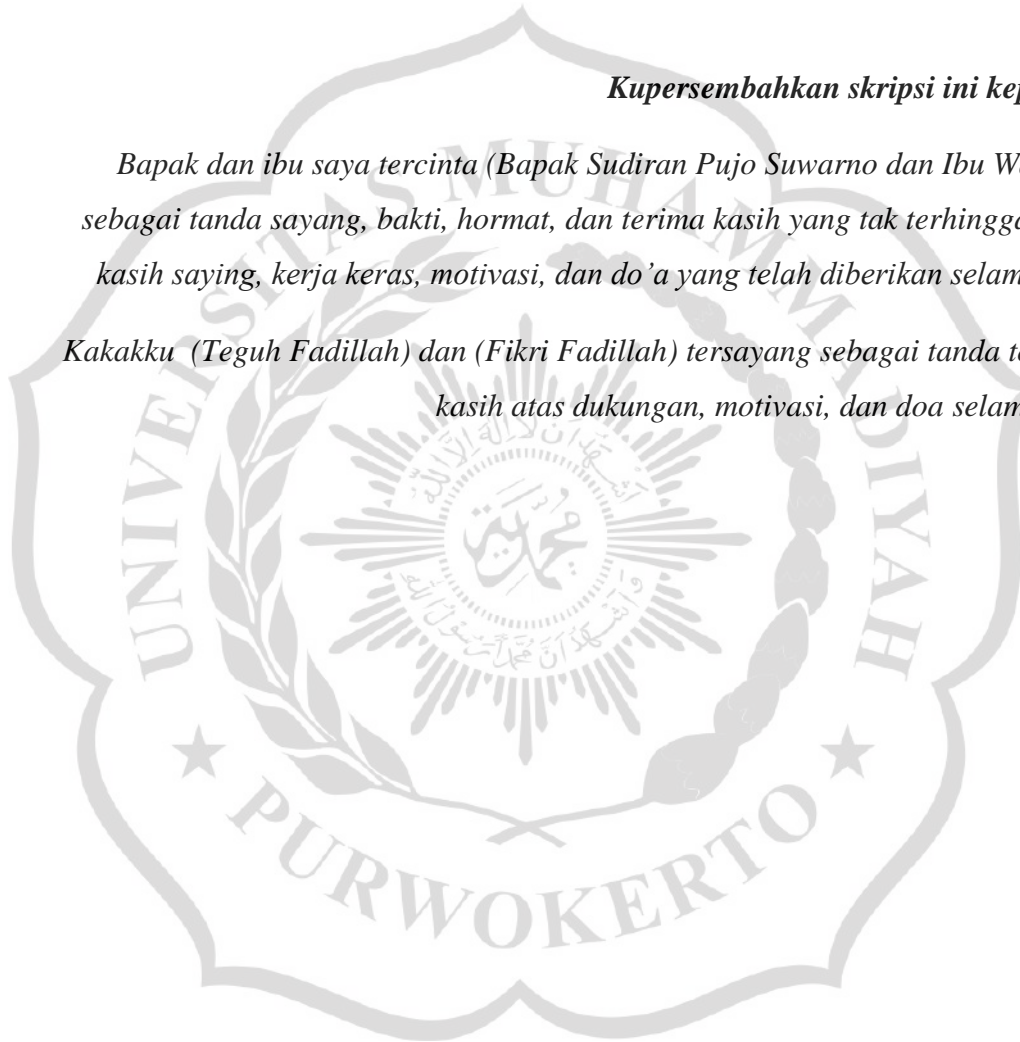


PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Bapak dan ibu saya tercinta (Bapak Sudiran Pujo Suwarno dan Ibu Wasini) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan do'a yang telah diberikan selama ini.

Kakakku (Teguh Fadillah) dan (Fikri Fadillah) tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Drs. Suyoto, S.E., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Dr. M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi masukan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.
4. Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
5. Dr. Wida Purwidiyanti, S.E., M.Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan berbagai pertanyaan dan menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua Bapak Sudiran Pujo Suwarno dan Ibu Wasini, Kakakku Teguh Fadillah, serta saudara-saudaraku yang selalu memberikan do'a, dukungan moral maupun materil, nasihat dan motivasi yang tidak

terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.

8. Untuk Fikri Fadillah yang selalu memberikan do'a, dukungan, bantuan, nasihat dan motivasi yang tidak ada habisnya sehingga penulis bersemangat dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk sahabatku Vita, Novia, Nabila, Azzah, Putri, Dina dan Salsa terima kasih atas canda tawa, bantuan, masukan dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Amiin.

Purwokerto, 03 Mei 2024

Penulis,

Na'illah Farah Aisy

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU, LABEL
HALAL DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA MIE GACOAN
(Studi Pada Konsumen Mie Gacoan Outlet Purwokerto)**

Oleh:

Na'illah Farah Aisy¹

(Email : naillahfarah03@gmail.com)

Muchammad Agung Miftahuddin²

(Email : muchammadagungm@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, variasi menu, label halal dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan. Populasi penelitian ini adalah konsumen Mie Gacoan outlet Purwokerto. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah 110 sampel dengan beberapa kriteria yang telah disyaratkan. Kueisoner digunakan sebagai alat pengumpul data. Hasil analisis regresi menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, variasi menu tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, label halal berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : kualitas pelayanan, variasi menu, label halal, citra merek dan keputusan pembelian

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, MENU VARIATION, HALAL LABEL AND BRAND IMAGE ON DECISION TO PURCHASE OF MIE GACOAN

(Study on Consumers of Mie Gacoan Outlets in Purwokerto)

By:

Na'illah Farah Aisy¹

(Email : naillahfarah03@gmail.com)

Muchammad Agung Miftahuddin²

(Email : muchammadagungm@gmail.com)

*Faculty of Economic and Business
Universitas Muhammadiyah Purwokerto*

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the influence of service quality, menu variations, halal labels and brand image on purchasing decisions at Mie Gacoan. The population of this research is consumers of Mie Gacoan outlets in Purwokerto. The sampling method used was purposive sampling with a sample size of 110 people with several required criteria. Questionnaires were used as a data collection tool. The results of the regression analysis show that service quality has a significant effect on purchasing decisions, menu variations have no effect on purchasing decisions, halal labels have a significant effect on purchasing decisions and brand image has a significant effect on purchasing decisions.

Keywords : service quality, menu variations, halal labels, brand image and buying decision

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>Grand Theory</i>	14
2. Teori Pendukung Penelitian	14
3. Keputusan Pembelian	15
4. Kualitas Pelayanan	18
5. Variasi Menu	21
6. Label Halal	22
7. Citra Merek.....	24
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Pemikiran.....	33
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	34
2. Pengaruh Variasi Menu Terhadap Keputusan Pembelian	35
3. Pengaruh Label Halal Terhadap Keputusan Pembelian	36
4. Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	36
D. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampling.....	38
C. Teknik Pengumpulan Data.....	40
D. Variabel Penelitian.....	40
E. Definisi Operasional	41
F. Metode Analisis Data.....	45
G. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	47
H. Uji Asumsi Klasik.....	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Multikolinearitas	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
I. Uji Analisis Data.....	49
1. Analisis Regresi Linear Berganda	49
J. Uji Kelayakan Model.....	50
1. Koefisien Determinasi (R^2)	50
2. Uji Simultan (Uji F).....	51
K. Uji Hipotesis (Uji t)	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
B. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP.....	90
A. Simpulan	90
B. Keterbatasan.....	90
C. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Kurva Uji F.....	52
Gambar 3.2 Kurva Uji t.....	53
Gambar 3.3 Kurva Uji t.....	54
Gambar 3.4 Kurva Uji t.....	55
Gambar 3.5 Kurva Uji t.....	55
Gambar 4.1 Hasil Kurva Uji F.....	81
Gambar 4.1 Hasil Kurva Uji F.....	81
Gambar 4.2 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	83
Gambar 4.2 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Pertama.....	83
Gambar 4.3 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	84
Gambar 4.3 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	84
Gambar 4.4 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	84
Gambar 4.4 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	84
Gambar 4.5 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Indikator Keputusan Pembelian	41
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.3 Indikator Variasi Menu	43
Tabel 3.4 Indikator Label Halal	43
Tabel 3.5 Indikator Citra Merek	45
Tabel 4.1 Response Rate	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden	58
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Variasi Menu	63
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Label Halal	64
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Citra Merek	66
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian	67
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	70
Tabel 4.9 Uji Validitas Variasi Menu (X2)	70
Tabel 4.10 Uji Validitas Label Halal (X3)	71
Tabel 4.11 Uji Validitas Citra Merek (X4)	71
Tabel 4.12 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	72
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi	80
Tabel 4.19 Hasil Analisis Uji F	81
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	85