

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK,
LOKASI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Toko Bangunan Mubarak)**



SKRIPSI

Disusun oleh:

**IQBAL ARDITYA AZIZ
1902010408**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KERAGAMAN PRODUK, LOKASI DAN
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Toko Bangunan Mubarak Buayan, Kebumen)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

**IQBAL ARDITYA AZIZ
1902010408**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KULAITAS PRODUK, KERAGAMAN PRODUK, LOKASI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Konsumen Toko Bangunan Mubarak)**



SKRIPSI

**IQBAL ARDITYA AZIZ
1902010408**

**Diterima dan disetujui oleh
Pembimbing**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Septin', is written over a faint circular stamp.

**Dra. Tri Septin Muji R, M.Si
2160128**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang dijalankan

Nama : Iqbal Arditya Aziz
Nim : 1902010408
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan,Keberagaman,Produk,
Lokasi Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan
Pembelian (Studi Pada Pembeli Toko Bangunan Mubarak)

Telah berhasil dipertahankan 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 : Dra. Tri Septin Muji R, M.Si
Anggota 1 : Totok Haryanto, S.E., M.M.
Anggota 2 : Hengky Widhiandono, S.E., M.Si
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 16 Agustus 2024

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Nafati Tubastuvi, SE, M.Si
N. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Iqbal Arditya Aziz
Nim : 192010408
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

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

Purwokerto, 16 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Iqbal Arditya Aziz

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Iqbal Arditya Aziz
Nim : 192010408
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KERAGAMAN PRODUK, LOKASI
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi
Pada Konsumen Toko Bangunan Mubarak)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat, 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 16 Agustus 2024
Yang Menyatakan



Iqbal Arditya Aziz
192010408

MOTTO

“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu urusan), teruslah bekerja keras
(untuk sesuatu yang lain)”

(Q.S. Al-Isnsyirah :7)

Aku tidak pernah menginginkan masalah tapi jika masalah datang kepadaku,aku
tidak masalah

(Ilia Topuria)

“ Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin
tahu hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri
meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan
sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, maka tetap berjuang
yaa!”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Dengan penuh semangat dan rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang berjasa bagi penulis.

- Terimakasih yang tak terhingga kepada keluarga saya yang selalu memberikan motivasi dan selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada ibu dan ayah yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta memberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan hingga ke jenjang sarjana.
- Terimakasih kepada dosen pembimbing saya, Ibu Dra. Tri Septin Muji R, M.Si, yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran dan pengertian yang diberikan selama proses bimbingan.
- Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberkati dan membalas segala bantuan dan doa yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

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

1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si, selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Dra. Tri Septin Muji R, M.Si selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan

6. Totok Haryanto, S.E., M.M selaku dosen penguji I dan Yudhistira Pradhista Aryoko S. E M.M, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
7. Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si selaku pembimbing akademik yang sudah membimbing dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.
8. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
9. Bapak Ajiz muslim akhmad dan Ibu Puji Astuti orang tua saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan mendoakan anakmu ini untuk menjadi orang yang sukses dunia dan akhirat.
10. Saudara dan teman-teman saya yang selalu menerima keluhan , memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah S.W.T berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu saya. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 16 Agustus 2024

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PEAYANAN, KERGAMAN PRODUK, LOKASI
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pembeli Toko Bangunan Mubarak)**

Iqbal Arditya Aziz,¹

Program Studi Manajemen S1
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
iqbalarditya4@gmail.com

Dra. Tri Septin Muji R,M.Si²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
triseptinsamingun@gmail.com

ABSTRAK

Riset ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana hubungan kualitas peayanan, keberagaman produk, lokasi dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian toko bangunan mubarak. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kebumen pelanggan toko bangunan Mubarak, sebanyak 125 orang responden yang telah melakukan pembelian di toko bangunan Mubarak. Pada penelitian ini menggunakan metode teknik *Non-Probability Sampling* untuk mengambil sampel, yaitu cara pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota dari populasi untuk dijadikan sampel penelitian. Metode yang dilakukan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi. Hasil analisis dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan *word of mouth* terhadap keputusan pembelian sepatu futsal. Sedangkan hasil analisis dari keberagaman produk dan *word of mouth* tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian sepatu futsal. Hasil menunjukkan nilai *adjusted R Square* sebesar 0,461 hal ini berarti variabel kualitas pelayanan, keberagaman produk, lokasi dan *word of mouth* 46,1% mempengaruhi keputusan pembelian toko bangunan Mubarak dan selebihnya sebesar 53,9% berasal dari variabel independent lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Keberagaman Produk, Lokasi, Word Of Mouth, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT DIVERSITY,
LOCATION AND WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS
(Study on Buyers of Mubarak Building Stores)**

Iqbal Arditya Aziz,¹

Management Study Program S1
Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
iqbalarditya4@gmail.com

Dra. Tri Septin Muji R,M.Si²

Faculty of Economics and Business
University of Muhammadiyah Purwokerto
triseptinsamingun@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted to find out the relationship between service quality, product diversity, location and word of mouth on purchasing decisions for Mubarak building shops. The population in this study was the people of Kebumen, customers of the Mubarak building shop, 125 respondents who had made purchases at the Mubarak building shop. This research uses the Non-Probability Sampling technique method to take samples, namely a sampling method that does not provide an equal opportunity for each element or member of the population to be used as a research sample. The method used to test the hypothesis in this research is multiple linear regression, t test, f test and coefficient of determination test. The results of the analysis from this research can be concluded that there is a positive and significant relationship between the variables of service quality and word of mouth on the decision to purchase futsal shoes. Meanwhile, the results of the analysis of product diversity and word of mouth have no influence on the decision to purchase futsal shoes. The results show an adjusted R Square value of 0.461, this means that the variables of service quality, product diversity, location and word of mouth influence 46,1% of the purchasing decision for the Mubarak building store and the remaining 53,9% comes from other independent variables..

Keywords: Service Quality, Product Diversity, Location, Word of Mouth, Purchasing Decisions

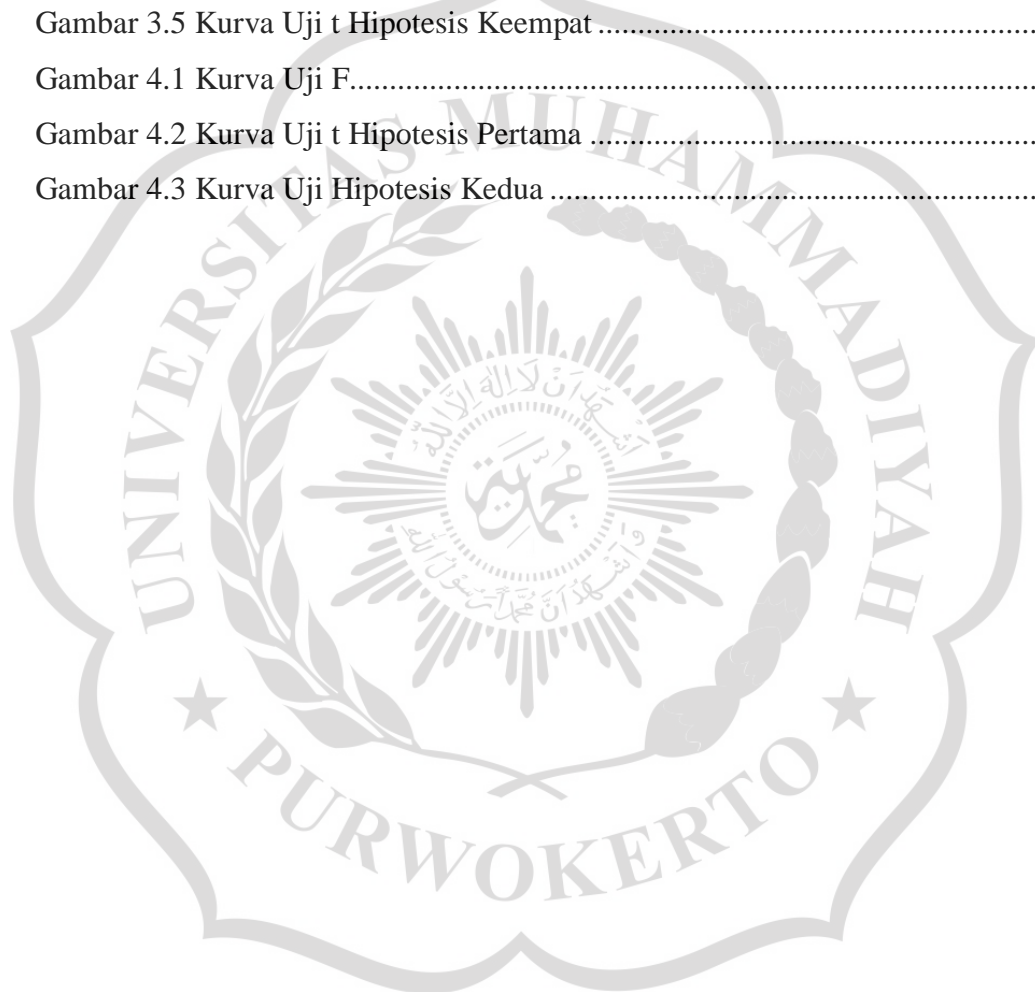
DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPETINGAN AKADEMIS..... | v |
| MOTTO..... | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| ABSTRAK..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah..... | 11 |
| C. Pembatasan Masalah..... | 11 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| A. Landasan Teori..... | 14 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 33 |
| C. Kerangka Pemikiran..... | 38 |
| D. Hipotesis..... | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 43 |
| A. Jenis Penelitian..... | 43 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 43 |
| C. Metode Pengumpulan Data..... | 46 |

| | |
|--|------------|
| D. Variabel Penelitian..... | 47 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 48 |
| F. Metode Analisis Data..... | 50 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 60 |
| A. Hasil Penelitian | 60 |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 60 |
| 2. <i>Response Rate</i> | 61 |
| 3. Karakteristik Responden | 62 |
| B. Uji Analisis Data..... | 65 |
| 1. Analisis statistic Deskriptif | 65 |
| 2. Uji Instrumen Data..... | 73 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 77 |
| 4. Uji Analisis Data..... | 81 |
| 5. Rekapitulasi Hasil Penelitian | 89 |
| C. Pembahasan..... | 90 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 93 |
| A. Simpulan | 93 |
| B. Keterbatasan..... | 93 |
| C. Saran..... | 94 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN..... | 100 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 41 |
| Gambar 3.1 Kurva Uji F..... | 54 |
| Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama | 56 |
| Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua | 57 |
| Gambar 3.4 Kurva Uji hipotesis Keempat | 58 |
| Gambar 3.5 Kurva Uji t Hipotesis Keempat | 59 |
| Gambar 4.1 Kurva Uji F..... | 85 |
| Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama | 87 |
| Gambar 4.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua | 87 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Tabel Omset Penjualan Toko Bangunan Mubarak Periode November 2022–Oktober 2023..... | 9 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 34 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 48 |
| Tabel 4.1 Response Rate | 61 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden | 62 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Keputusan Pembelian (Y) | 66 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Kualitas pelayanan (X1) | 67 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Keragaman Produk | 69 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Lokasi | 70 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif <i>Word of Mouth</i> | 72 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 73 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) | 74 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keragaman Produk (X2) | 75 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3) | 75 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Word Of Mouth (X4) | 76 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas..... | 77 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji One Sampel Kolmogorov-Suminor Test..... | 78 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 79 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedasitas | 80 |
| Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda | 81 |
| Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi | 83 |
| Tabel. 4.19 Hasil Uji F..... | 84 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji t..... | 86 |
| Tabel 4.21 Rekapitulasi Pengujian Hipotesis..... | 89 |