

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN KONSUMEN (STUDI KASUS DI SWALAYAN
RAMA 88 KELET KELING JEPARA)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Bidang Manajemen Bisnis Syariah**

Oleh :

RISMAYA SANTI NORFITRIYAH

NIM: 1420310138

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
TAHUN 2019**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks. 441613
Email : Febuainkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Rismaya Santi Norfitriyah
NIM : 1420310138
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul : Pengaruh Keragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Di Swalayan Rama 88 Kelet Keling Jepara)

Benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 13 Agustus 2018 sampai dengan 30 April 2019 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqasyah.

Pembimbing

Kudus, 30 April 2019

Asisten Pembimbing


Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H.
NIP. 197109071998021001


Iwan Fahri Cahyadi, S.P.MM.
NID. 1970042810011042016



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Cengce Ngembalejo Kotak Pos 51 Kudus 59322 Telp. (0291) 432677 Faks. 441613
Email : Febhininkudus@gmail.com Website : www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQOSYAH

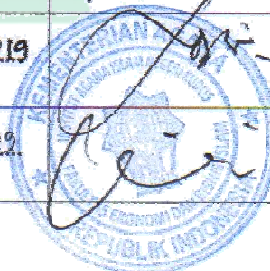
Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Skripsi saudara :

Nama/NIM : Rismaya Santi Norfitriyah / NIM 1420310138
Jurusan / Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Bisnis Syariah
Judul : PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI SWALAYAN RAMA 88 KELET KELING JEPARA)

Telah diujikan pada Selasa, 14 Mei 2019 dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Majlis Munaqosyah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yucisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. H. Solikhul Hadi, M.Ag.</u> NIP. 196702132000031001 Ketua/Penguji I	22/5/2019	
<u>Jumaili Abdullah, S.Ag., M.Hum.</u> NIP. 197801302006041002 Penguji II	21/5/2019	
<u>Ira Rakhmawati, S.Pd., M.Si.</u> NID. 198604182024042016 Sekretaris/Penguji III	21.5.2019	
<u>Abdul Haris Na'im, S.Ag., M.H.</u> NIP. 197109071998021001 Pembimbing	21/5/2019	
<u>Dr. Supriyadi, S.H., M.H.</u> NIP. 197210201999031001 Ketua Jurusan	22/5/2019	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, saya Rismaya Santi Norfitriyah NIM. 1420310138 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini :

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun ; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidakbenaran pernyataan saya ini.

Kudus, 2 Mei 2019

Yang Menyatakan,




Rismaya Santi Norfitriyah
NIM. 1420310138

ABSTRAK

Rismaya Santi Norfitriyah. NIM. 1420310138. “Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus di Swalayan Rama 88 Kelet Keling Jepara)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian di Swalayan RAMA 88. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Swalayan RAMA 88. Untuk mengetahui Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Swalayan RAMA 88 secara simultan.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*), yaitu digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket) dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik dan analisis data yang meliputi analisis regresi berganda, uji statistik t, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian Swalayan RAMA 88. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($2,033 > 1,98472$). Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Swalayan RAMA 88. Berdasarkan nilai t_{hitung} yang lebih besar dari pada t_{tabel} ($6,744 > 1,98472$). Terdapat pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Swalayan RAMA 88. Berdasarkan nilai F_{hitung} yang lebih besar dari pada F_{tabel} ($49,519 > 3,09$), semakin baik keragaman produk dan kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan keputusan pembelian.

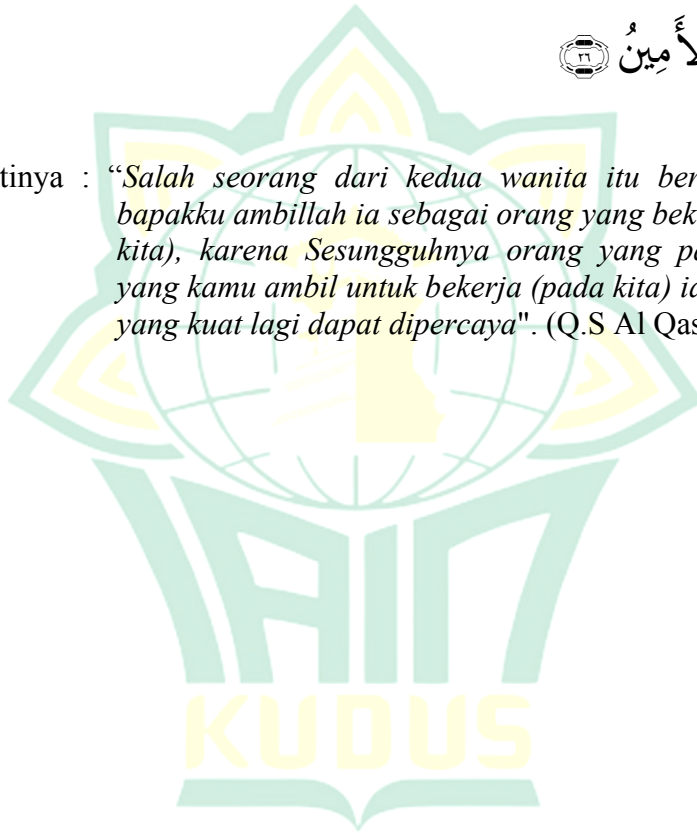
Kata Kunci : *Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.*

MOTTO

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَأْتِبِ اسْتَجْرَهُ إِنَّ خَيْرَ مَنْ اسْتَجَرْتَ

الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Artinya : “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya". (Q.S Al Qashash: 26).



PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta puji dan syukur kepadamu Allah SWT atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya tugas ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kulimpahkan keharibaan Rasulullah SWA. Akhirnya dengan penuh perjuangan dengan iringan doa, air mata, kesabaran dan dengan segala usaha dan jerih payah, kupersembahkan karya ini kepada :

- Kedua orangtuaku tercinta (Bapak Suwanto dan Ibu Rukiyah), kupersembahkan karya kecil ini sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih atas kasih sayang serta doa dalam setiap nafasnya.
- Kedua mertuaku tercinta Bapak (Abdul Aslori dan Zaenal Abidin) dan Ibu (Miatin Muna) yang selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi dalam menjalani kehidupan ini.
- Suami tercinta M. Musta'an Rifqi yang selalu mendukung setiap langkah dalam perjuanganku dan menemaniku dan menghiburku setiap saat di kala aku senang maupun sedih.
- Adek tersayang (Fikri Suprayitno) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan selalu mengisi hari-hari penulis dengan canda tawa dan kasih sayang.
- Adik ipar tersayang (Vivi, Ofa dan Rifqi) yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
- Sahabat seperjuangan (Mbak Leli, Irma, Wahyu, Linda) yang selalu mengiringi langkahku dalam mencari ilmu, selalu memberi semangat dan dukungan serta canda tawa selama masa perkuliahan, susah senang dirasakan bersama-sama.
- Teman-teman Kelas MBS 4D yang selalu memberikan semangat.
- Teman-teman KKN 2018 yang selalu memberikan motivasi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. KONSONAN

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
أ	alif	Dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta	T	Te
ث	sa	S	es (dengan titik diatas)
ج	jim	J	Je
ح	ha	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	kha	Kh	Ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	Zet (dengan titik diatas)
ر	ra	R	Er
ز	za	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	Sy	Es dan ye
ص	sad	S	Es (dengan titik dibawah)
ض	dad	D	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	T	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik diatas
غ	'gain	G	Ga
ف	fa	Fa	Ef
ق	qaf	Q	Ki
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	El
م	mim	M	Em
ن	nun	N	En
و	wau	W	We
ه	ha	H	Ha

ء	hamzah	‘	Apostrop
ي	ya	Y	Ye

2. VOKAL

a. Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	kasroh	I	I
ُ	Dhummah	U	U

b. Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
وَ	Fathah dan wawu	Au	a dan u

c. Maddah atau Vokal Panjang

Harokat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَ اَ	Fathah dan alif atau ya'	â	a dan garis di atas
يِ	Kasroh dan ya'	î	i dan garis di atas
يُ وُ	Dhummah wawu	û	u dan garis diatas

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus di Swalayan Rama 88 Kelet Keling Jepara)”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (satu) pada Manajemen Bisnis Syariah di Institut Agama Islam Negeri Kudus.

Penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah memberikan arahan tentang penulisan skripsi ini.
3. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Abdul Haris Na'im, S.Ag. MH., selaku Dosen Pembimbing dan Iwan Fahri Cahyadi, SP, MM., selaku Asisten Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Anisa Listiana, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para Dosen atau Staf Pengajar di lingkungan Institut Agama Islam Negeri Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu serta sahabat-sahabat terbaikku yang selama ini selalu memberikan yang terbaik bagiku serta memberikan semangat belajar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang sama-sama memberikan motivasi dan semangat kebersamaan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Karena itu, kritik konstruktif dari siapapun diharapkan menjadi semacam suara yang dapat menyapa tulisan

ini sebagai bahan pertimbangan dalam proses kreatif berikutnya. Namun demikian, sekecil apapun makna yang terjelma dalam tulisan inipun juga diharapkan ada manfaatnya bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Kudus, 2 Mei 2019

Penulis



Rismaya Sauti Norfitriyah
NIM. 1420310138

