

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DI MR.DIY TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

NAFA SHOIMAH
NPM. 21042010129

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DI MR.DIY TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Disusun Oleh :

NAFA SHOIMAH
21042010129

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Mengetahui,

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK, KUALITAS PRODUK, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DI MR.DIY TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA**

Oleh :

NAFA SHOIMAH
21042010129

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 27 Februari 2025

Pembimbing Utama

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Tim Penguji :

1. Ketua

Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 19650326199309200

2. Sekretaris

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A
NPT. 21119771204337

3. Anggota

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

**Mengetahui,
DEKAN**

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nafa Shoimah
NPM : 21042010129
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 4 Maret 2025

Yang Membuat Pernyataan



Nafa Shoimah
NPM 21042010129

KATA PENGANTAR

Rasa syukur penulis sembahkan kehadiran Tuhan YME, yang sudah mengkaruniai berlimpah rahmat, berkat serta hidayah-Nya, yang menjadikan penulis mampu merampungkan skripsi dengan judul **“Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di MR.DIY Tunjungan Plaza Surabaya”**.

Penulis mengetahui pada perancangan skripsi ini tentunya menemui beragam tantangan, akan tetapi karena adanya limpahan dukungan serta arahan dari beragam pihak, penulis mampu merampungkan skripsi ini dengan optimal. Penulis menyampaikan begitu banyak terima kasih kepada Ibu **Dra. Siti Ning Farida, M.Si** sebagai dosen pembimbing yang sudah banyak mengarahkan dalam perancangan skripsi ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A. sebagai Koordinator Prorogram Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak serta Ibu dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberi dukungan baik moril ataupun materil, semangat dan doa kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Nurina Ditasari, Decinta Putri, Faradilla Aghnia yang telah menemani dan membantu masa perkuliahan penulis hingga saat ini.
6. Faizah Radinka selaku teman penulis yang memberikan dukungan selama berproses di masa perkuliahan.
7. Rafika Athiya yang senantiasa meluangkan waktunya untuk menjawab pertanyaan penulis tentang skripsi atau informasi yang kurang jelas.
8. Rekan-rekan lainnya yang selalu memberi motivasi serta semangat kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis mengetahui terdapat beragam kekeliruan maupun kelemahan pada skripsi ini. Berdasarkan hal tersebut, adanya kritik, saran serta masukan yang membangun akan penulis terima dengan tangan terbuka. Diharapkan skripsi ini mampu memberikan andil pada perluasan wawasan buat penulis sendiri, pembaca, maupun seluruh pihak.

Surabaya, Januari 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1. Pemasaran	24
2.2.2. Perilaku Konsumen	27
2.2.3. Keragaman Produk	31
2.2.3.1 Dimensi Keragaman Produk	33
2.2.3.2 Indikator Keragaman Produk	34
2.2.4. Kualitas Produk	35
2.2.4.1 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	36
2.2.4.1 Indikator Kualitas Produk	36
2.2.5. Kualitas Layanan	37
2.2.5.1. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	38
2.2.5.2. Indikator Kualitas Layanan	40
2.2.6. Keputusan Pembelian	40
2.2.6.1. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	42
2.2.6.2. Indikator Keputusan Pembelian	43
2.2.7 Teori Penghubung	43
2.3 Kerangka Berpikir	46

2.4 Hipotesis -----	47
BAB III METODE PENELITIAN -----	49
3.1 Jenis Penelitian-----	49
3.2 Lokasi Penelitian -----	50
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel-----	50
3.3.1. Definisi Operasional -----	50
3.3.1.1 Variabel Bebas (independen) -----	51
3.3.1.2 Variabel Terikat (dependen) -----	53
3.3.2. Pengukuran Variabel-----	57
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel-----	58
3.4.1. Populasi-----	58
3.4.2. Sampel -----	58
3.4.3. Teknik Penarikan Sampel-----	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data -----	60
3.5.1. Jenis Data-----	60
3.5.2. Sumber Data -----	61
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data-----	61
3.6 Teknik Analisis Data-----	62
3.6.1. Uji Validitas-----	62
3.6.2. Uji Reliabilitas-----	64
3.6.3. Uji Asumsi Klasik-----	64
3.6.3.1. Uji Normalitas-----	65
3.6.3.2. Uji Multikolinearitas -----	65
3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas-----	66
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda-----	66
3.6.5. Uji Hipotesis -----	68
3.6.5.1. Uji F (Simultan)-----	68
3.6.5.2. Uji t (Parsial) -----	69
3.6.6. Uji Koefisien Determinasi (R ²)-----	70
3.7 Jadwal Pelaksanaan Penelitian-----	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN-----	72
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian-----	72
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian -----	73
4.2.1. Deskripsi Karakteristik Responden-----	73

4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel -----	75
4.3	Hasil Uji Instrumen Penelitian-----	101
4.3.1.	Uji Validitas-----	101
4.3.2.	Uji Reliabilitas-----	102
4.4	Hasil Uji Asumsi Klasik-----	103
4.4.1.	Uji Normalitas -----	103
4.4.2.	Uji Multikolinearitas-----	105
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas -----	106
4.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda -----	107
4.6	Hasil Uji Hipotesis -----	108
4.6.1	Uji F (Simultan) -----	108
4.6.2	Uji t (Parsial)-----	111
4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)-----	115
4.8	Pembahasan -----	116
4.8.1.	Pengaruh Secara Simultan Keragaman Produk, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian-----	116
4.8.2.	Pengaruh Keragaman Produk Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian-----	117
4.8.3.	Pengaruh Kualitas Produk Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian-----	119
4.8.4.	Pengaruh Kualitas Layanan Seacara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian-----	120
4.9	Matriks Hasil Penelitian -----	121
BAB V	PENUTUP-----	125
5.1	Kesimpulan-----	125
5.2	Saran-----	126
DAFTAR PUSTAKA	-----	128
LAMPIRAN	-----	133

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penjualan Ritel Indonesia (2023-2024) -----	8
Gambar 1. 2 Pendapatan Mr.DIY Group (2023-2024) -----	10
Gambar 1. 3 Rating dan Ulasan Mr.DIY Tunjungan Plaza -----	11
Gambar 2. 1 Model Hipotesis	47
Gambar 3. 1 Model Regresi Linier Berganda	67
Gambar 3. 2 Kurva Uji Simultan F (Uji F)-----	69
Gambar 3. 3 Kurva Uji T -----	70
Gambar 4. 1 Logo Mr.DIY	72
Gambar 4. 2 Grafik P Plot.....	104
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
Gambar 4. 4 Kurva Uji F.....	110
Gambar 4. 5 Kurva Uji T Variabel X1	112
Gambar 4. 6 Kurva Uji T Variabel X2.....	114
Gambar 4. 7 Kurva Uji T Variabel X3.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu -----	24
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir -----	47
Tabel 3. 1 Ringkasan Definisi Operasional -----	55
Tabel 3. 2 Skala Likert -----	57
Tabel 3. 3 Jadwal Pelaksanaan Penelitian -----	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden -----	73
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia Responden -----	74
Tabel 4. 3 Karakteristik Domisili Responden -----	74
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Keragaman Produk (X1) -----	77
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2) -----	83
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X3) -----	88
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y) -----	96
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas -----	102
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas -----	103
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas -----	104
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas -----	105
Tabel 4. 12 Hasil Uji regresi Linier Berganda -----	107
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Simultan) -----	109
Tabel 4. 14 Hasil Uji t -----	111
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi -----	116
Tabel 4. 16 Matriks Hasil Penelitian -----	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian -----	133
Lampiran 2. Tabulasi data Karakteristik Responden -----	140
Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keragaman Produk (X1)--	143
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X2) -----	146
Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X3)----	149
Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	152
Lampiran 7. Uji Validitas-----	155
Lampiran 8. Uji Reliabilitas-----	158
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik-----	159
Lampiran 10. Uji Analisis regresi Linier Berganda-----	160
Lampiran 11. Uji F (Simultan)-----	160
Lampiran 12. Uji t (Parsial) -----	161
Lampiran 13. Uji Koefisien Determinasi (R ²)-----	161
Lampiran 14. Hasil Plagiasi Turnitin -----	162

ABSTRAK

NAFA SHOIMAH, 21042010129, Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Mr.DIY Tunjungan Plaza Surabaya

Kemajuan zaman memberikan perubahan yang signifikan khususnya pada bidang bisnis, perkembangan ini telah mendatangkan persaingan yang semakin hebat pada perusahaan satu sama lain. Mr.DIY merupakan salah satu bisnis ritel yang sedang bersaing di pangsa pasar saat ini dengan menjual berbagai macam produk. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian konsumen di Mr.DIY Tunjungan Plaza Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah membeli produk Mr.DIY Tunjungan Plaza Surabaya yang berusia minimal 17 tahun berdomisili di Surabaya. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel *non probability sampling* serta teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis data yang diuji dengan SPSS versi 27. Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa keragaman produk, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Keragaman produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian, kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian, dan kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Keragaman Produk, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

NAFA SHOIMAH, 21042010129, *The Influence of Product Diversity, Product Quality, and Service Quality on Consumer Purchasing Decisions at Mr.DIY Tunjungan Plaza Surabaya*

The advancement of the era has brought significant changes, especially in the business sector, this development has brought increasingly fierce competition between companies. Mr.DIY is one of the retail businesses that is currently competing in the market share by selling various products. This study was conducted to determine the effect of product diversity, product quality, and service quality on consumer purchasing decisions at Mr.DIY Tunjungan Plaza Surabaya. The type of research used is quantitative research. The population in this study were consumers who had purchased Mr.DIY Tunjungan Plaza Surabaya products who were at least 17 years old and domiciled in Surabaya. This study used a sample of 100 respondents using a non-probability sampling method and a purposive sampling technique. Multiple linear regression analysis was used to analyze the data tested with SPSS version 27. The results of this study stated that product diversity, product quality, and service quality simultaneously influenced purchasing decisions. Product diversity partially influenced purchasing decisions, product quality partially influenced purchasing decisions, and service quality partially influenced purchasing decisions.

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