

**PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS
LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANGKRINGAN
MUROKABI**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan Manajemen

Oleh:

AHMAD ULUL FADLI
NIM. 131110001117

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA' (UNISNU)
JEPARA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Layanan, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Murokabi

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan didepan
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Nama : AHMAD ULUL FADLI
NIM : 1311100011117
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh

Pembimbing



Hj. Nurul Komariyatin, S.E., M.Si.
NIY. 170101597013

Tgl 18 Maret 2020

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Layanan, dan Word of Mouth
Terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Murokabi

Nama : AHMAD ULUL FADLI

NIM : 1311100011117

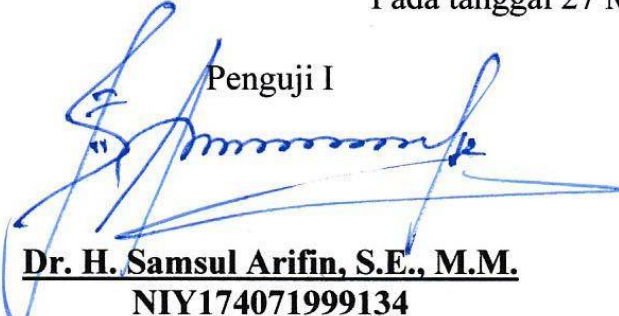
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan didepan penguji skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Pada tanggal 27 Maret 2020

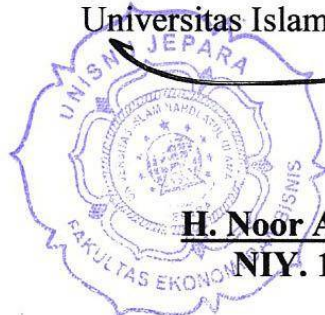
Penguji I

Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.
NIY174071999134

Penguji II

Murharsito, S.E., M.Sc.
NIDN 0010048101

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara



H. Noor Arifin, S.E., M.Si.
NIY. 168081708055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

A. Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.” (Qs. Al-Isra’: 36).

B. Segera laksanakan rencana keberhasilanmu di hari ini jangan tunda lagi jangan buang waktu karena waktu tidak bisa menunggu @jaelaniaimaidah.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT beserta RosulNya, karya kecilku ini kupersembahkan kepada :

1. Ayahanda dan Ibunda, terkasih dan tersayang, yang selalu menyayangi, mengasihi dan mencintai aku. Lantunan doa'- do'anya, kasih sayang dan pengorbanannya selalu mengalir untuk putera-puterinya tanpa pamrih.
2. Saudara-saudaraku, yang selalu aku sayangi dan aku cintai selamanya dan yang selalu memberi semangat dikala aku putus asa.
3. Dosen serta guru-guruku yang telah banyak memberikan ilmu, pengalaman dan do'anya.
4. Bu Hj. Nurul Komariyatin, S.E., M.M., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Prodi manajemen dan teman-teman mahasiswa FEB UNISNU yang saya banggakan.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelas Sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul “**Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Layanan, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Murokabi.**”
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu: Hj. Nurul Komariyatin, S.E., M.M., M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima **PENCABUTAN GELAR AKADEMIK** yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 18 Maret 2020

Saya yang menyatakan



AHMAD ULUL FADLI

NIM. 131110001117

ABSTRAK

Judul : PENGARUH KERAGAMAN MENU, KUALITAS LAYANAN, DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ANGKRINGAN MUROKABI

Penulis : Ahmad Ulul Fadli

NIM : 131110001117

Prodi : Manajemen

Pembimbing I : Hj. Nurul Komaryatin, S.E., M.Si.

Pembimbing II : -

Penguji I : Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.

Penguji II : Murharsito, S.E., M.Sc.

Tanggal Ujian : 27 Maret 2020

Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Layanan, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan pembelian di Angkringan Murokabi, Skripsi. Jurusan Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui pengaruh keragaman menu, (2) kualitas layanan dan (3) Pengaruh *word of mouth* terhadap Keputusan Pembelian Angkringan Murokabi.

Angkringan Murokabi berusaha memanjakan apa yang diinginkan konsumen, suasana angkringan ini didesain secara modern dengan fasilitas yang lengkap dan menu yang beragam. Untuk dapat berkembang dan bersaing dalam industri rumah makan.

Permasalahan tersebut dibahas melalui penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif dimana data penelitian yang didapatkan berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dikarenakan dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas dan satu variabel terikat maka teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data statistik regresi ganda.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa keragaman menu, kualitas layanan, dan word of mouth baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian angkringan Murokabi.

Kata Kunci: Keragaman Menu, Kualitas Layanan, Word of Mouth, Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah Swt, karena dengan inayah-Nya skripsi ini dapat disusun dengan sistematis. Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, baik moril maupun materiil, pada kesempatan ini pula saya sampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sa'dullah Assa'idi, M.Ag, selaku Rektor UNISNU Jepara.
2. H. Noor Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
3. Khoirul Anam, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISNU Jepara.
4. Bu Hj. Nurul Komariyatin, S.E., M.M., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas, penuh dengan kesabaran serta tanggung jawab dalam memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Angkringan Murokabi yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di tempatnya.
6. Segenap staf perpustakaan UNISNU Jepara yang telah memberikan ijin dan layanan perpustakaan.
7. Segenap rekan-rekan yang telah memberikan motivasi dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya.

Atas segala bantuan yang telah beliau-beliau berikan, penulis ucapkan terimakasih dan semoga amal baik mereka semoga di balas yang setimpal oleh Allah SWT. Amin *Jazakumullah Akhsanal Jaza'*

Jepara, 18 Maret 2020

Penulis

AHMAD ULUL FADLI
NIM. 131110001117

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined. defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12

1.5.2	Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		13
2.1	Landasan Teori	13
2.1.1	Keputusan Pembelian.....	13
2.1.2	Keragaman Menu	16
2.1.3	Kualitas Pelayanan	17
2.1.4	<i>Word Of Mouth</i>	19
2.2.	Penelitian Terdahulu	23
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoriti	25
2.4.	Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	31
3.1.1	Variabel Penelitian.....	31
3.1.2	Definisi Operasional Variabel	31
3.2	Jenis Dan Sumber Data	33
3.2.1	Jenis Data	33
3.2.2	Sumber Data	33
3.3	Populasi, Ukuran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Ukuran Sample	34

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.5 Metode Pengolahan Data	37
3.5.1 Pengeditan (<i>Editing</i>)	37
3.5.2 Pemberian Kode (<i>Coding</i>)	38
3.5.3 Pemberian Skor (<i>Scoring</i>).....	38
3.5.4 Pemberian Table (<i>Tabulating</i>).....	38
3.6 Analisis Data	38
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	39
3.6.2 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.4 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.2 Deskripsi Responden.....	50
4.3 Deskripsi Variabel.....	52
4.3.1 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Citra Merek (X_1)....	52
4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X_2)	54
4.3.3 Distribusi Jawaban Responden Mengenai <i>Word of Mouth</i> (X_3)57	

4.3.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y).....	59
4.4. Analisis Statistik Deskriptif	61
4.5 Uji Kualitas Data	62
4.5.1 Uji Validitas	62
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.6 Uji Asumsi Klasik	65
4.6.1 Uji Normalitas	65
4.6.2 Uji Linieritas	67
4.6.3 Uji Multikolinearitas	68
4.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.7 Pengujian Regresi Berganda	70
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis	72
4.8.1 Uji Simultan (Uji Statistik F)	72
4.8.2 Uji Parsial (Uji Statistik t).....	73
4.8.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	76
4.9 Pembahasan.....	77
4.9.1 Pengaruh <i>Keragaman Menu</i> terhadap Keputusan Pembelian di Angkringam Murokabi	77

4.9.2 Pengaruh <i>Kualitas Pelayanan</i> terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Murokabi	79
4.9.3 Pengaruh <i>Word of mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian di Angkringan Murokabi	81
4.9.4 Pengaruh Keragaman Menu, Kualitas Pelayanan dan Word of Mouth secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian Angkringan Murokabi	83
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran-saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
<i>Lampiran 1</i>	91
<i>Lampiran 2</i>	95
<i>Lampiran 3</i>	97
<i>Lampiran 4</i>	101
<i>Lampiran 5</i>	109
<i>Lampiran 6</i>	111
<i>Lampiran 7</i>	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2	: Tabel <i>Research Gab</i> Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	: Definisi Operasional	32
Tabel 4.1	: Deskriptif Responden	50
Tabel 4.2	: Distribusi Frekuensi Variabel Keragaman Menu (X1)	52
Tabel 4.3	: Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	54
Tabel 4.4	: Distribusi Frekuensi Variabel <i>Word of Mouth</i> (X3)	57
Tabel 4.5	: Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan pembelian (Y)	59
Tabel 4.6	: Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif Data	61
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Menu (X1)	63
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	63
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas Variabel <i>Word of Mouth</i> (X3)	64
Tabel 4.10	: Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	64
Tabel 4.11	: Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.12	: Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.13	: Hasil Uji Linieritas	67
Tabel 4.14	: Hasil Uji Multikolinearitas	68
Tabel 4.15	: Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
Tabel 4.16	: Perhitungan Analisis Regresi	71
Tabel 4.17	: Uji Kesesuaian Model (Uji Statistik F)	73
Tabel 4.18	: Perhitungan Analisis Regresi	74
Tabel 4.19	: Uji Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	: Grafik Omset Penjualan angkringan Murokabi	4
Gambar 2.3	: Skema Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3.1	: Kurve uji F	46
Gambar 3.2	: Kurve uji t	47
Gambar 4.1	: Grafik Uji Normalitas	66
Gambar 4.2	: Uji Heterokedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian	91
Lampiran 2	: Deskripsi Responden	95
Lampiran 3	: Hasil Angket Penelitian	97
Lampiran 4	: Statistik Angket Penelitian	101
Lampiran 5	: Uji Validitas Dan Reliabilitas	109
Lampiran 6	: Uji Asumsi Klasik	111
Lampiran 7	: Uji Hipotesis	114