

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, BAURAN PROMOSI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO ROTI ADINDA JEPARA**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Program
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara.

Disusun oleh

FELA ANDIKA

NIM. 131110000845

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'
JEPARA
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, BAURAN PROMOSI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO ROTI ADINDA JEPARA**

Nama : FELA ANDIKA

NIM : 131110000845

Program Studi : MANAJEMEN

Skripsi ini telah disetujui dan untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

Hj. Nurul Komaryatin, SE, MSi

NIY. 170101597013

Tgl.....

Nurul Huda, SE, MM

NIY. 175031113133

Tgl.....

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK, BAURAN PROMOSI,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO ROTI ADINDA JEPARA**

Nama : FELA ANDIKA

NIM : 131110000845

Program Studi : MANAJEMEN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara. Pada hari Jum'at 30 September 2016.

Penguji I

Penguji II

NOOR ARIFIN S.E., M.Si

ANNA WIDIASTUTI S.E., M.Si

Mengesahkan:
Ketua Prodi Manajemen

A. KHOIRUL ANAM, SE, MSi

MOTTO

Apa saja musibah yang menimpa kamu adalah disebabkan oleh perbuatan tanganmu sendiri. (asy-Syuura: 30)

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya menggunakan untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)
(H.R. Muslim)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Terima kasih pada almamaterku, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Bapakku Kasiyanto (Alm) dan Ibuku Siti Mulyati (Alm) atas doa dan restunya
Pakdeku Supriyanto dan Makdeku Musikhah atas perhatian, pengorbanan dan
semua dukungannya.

Adikku Dwi Anggoro Saputra dan atas semua kasih sayang, bantuan dan
pengorbanannya

Laily Arlidy W yang telah menginspirasi dan memberi semangat dalam hidupku.
Pimpinan, karyawan dan semua pelanggan Toko Roti Adinda Jepara, atas ijin dan
segala informasi serta kesediaanya mengisi kuisioner

Sahabatku Fathul Muin, SE, Sukri Mubarok, SE, Bandum Anggoro, Santi, Dona,
Ayu, dan semua teman-temanku atas segala bantuannya

Semua pembaca yang memerlukan

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 program studi Manajemen seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar S-1 dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan 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 ATRIBUT PRODUK, BAURAN PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ROTI ADINDA JEPARA”.
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu:
 - a. **Hj. Nurul Komaryatin, SE, MSi**
 - b. **Nurul Huda, SE, MM**

Apabila di kemudian 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, 23 September 2016

FELA ANDIKA

NIM: 131110000845

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalaamu'alaikum

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH ATRIBUT PRODUK, BAURAN PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ROTI ADINDA JEPARA”.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Sa'dullah Assaidi, M.Ag, selaku rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
2. Bapak Much Imron, SE, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
3. Bapak A. Khoirul Anam, SE, MSi Selaku ketua Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara.
4. Ibu Hj. Nurul Komaryatin, SE, MSi, Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bantuan bimbingan serta pengarahan yang sangat berguna dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Nurul Huda, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU
7. Pimpinan Toko Roti Adinda Jepara atas segala dukungan dan bantuannya, karena telah memberi ijin serta pemberian data yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Keluargaku yang telah memberikan do'a dan banyak dorongan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
9. Para pegawai dan pelanggan Toko Roti Adinda Jepara yang berkenan menjadi responden untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner yang penyusun sebar guna memperoleh data untuk skripsi ini.
10. Semua sahabat, teman-temanku dan semua pihak yang telah membantu banyak hal pada penyusunan skripsi ini.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Penyusun menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan.

Akhirnya penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukanya.

Wassalaamu'alaikum

Jepara, 23 September 2016

FELA ANDIKA

NIM: 131110000845

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup Masalah.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran teoritis... ..	24
2.4. Hipotesis	24

BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1.Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	26
3.2.Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3.Populasi dan Sampel	29
3.4.Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5.Metode Pengolahan Data	31
3.6.Metode Analisis Data.....	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Toko Roti Adinda.....	39
4.2. Penyajian Data Responden	46
4.3. Uji Instrumen Penelitian	50
4.4. Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5. Analisis Data	55
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran.....	63
Daftar pustaka	65
Lampiran-lampiran	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Diagram Hasil Penjualan Toko Adinda	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Uji Hepotesis F.....	37
Gambar 3.2 Uji Hepotesis t.....	38
Gambar 4.1 Struktur OrganisasiToko Roti Adinda	43
Gambar 4.2 Uji Normalitas	53
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatter Plot.....	54
Gambar 4.4 Uji Hepotesis F.....	57
Gambar 4.5 Uji Hepotesis t Variabel atribut produk	58
Gambar 4.6 Uji Hepotesis t Variabel bauran promosi	58
Gambar 4.7 Uji Hepotesis t Variabel Kualitas pelayanan.....	59

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Penjualan Toko Adinda 2015	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.2 Umur Responden.....	47
Tabel 4.3 Pendidikan Responden	48
Tabel 4.4 Pendapatan Responden	49
Tabel 4.5 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.6 Pengujian Validitas	51
Tabel 4.7 Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 4.8 Uji VIF	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi	55
Tabel 4.9 Nilai F hitung	56
Tabel 4.10 Nilai Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|----------|---|
| Lampiran | 1. Kuesioner |
| Lampiran | 2. Data Penelitian Berdasarkan Masing-masing variabel |
| Lampiran | 3. Data Untuk Menghitung Validitas |
| Lampiran | 4. Regression |
| Lampiran | 7. Surat Keterangan Penelitian |

ABTRAKSI

Data penjualan Toko Adinda di tahun 2015 mengalami naik turunnya jumlah penjualan, hal tersebut menjelaskan bahwa keputusan pembelian terhadap roti adinda di jepara masih rendah, dengan banyaknya persaingan pada usaha catering khususnya roti dapat menimbulkan permasalahan dan menjadikan suatu peringatan mengenai eksistensi produk produk catering roti. Didalam sebuah keputusan konsumen untuk menentukan atau memilih kualitas pelayanan bukanlah hal yang mudah. Walaupun Toko Adinda sudah cukup lama bergelut di bidang usaha catering, akan tetapi masih ada kendala maupun kekurangan yang di temukan dari pendapat konsumen yang mengunjungi Toko Adinda. Hal bisa dipengaruhi oleh faktor internal maupun faktor eksternal perusahaan. Dimana faktor internal berupa penyediaan akan produk masih kurang ataupun dengan keputusan konsumen untuk membeli dikarena persediaan yang sedikit sehingga pilihan untuk membeli produk juga terbatas. dan juga desain kemasan yang ditawarkan masih kalah dengan pesaing sehingga para konsumen lebih memilih ditempat lain. Sedangkan faktor eksternal yaitu khusus di Jepara jenis usaha yang sama yakni usahacatering ini sudah cukup banyak sehingga persainganpun cukup besar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Toko Roti Adinda Jepara. Maka obyek penelitian adalah pegawai pada pelanggan Toko Roti Adinda Jepara sebagai sample / responden yang diambil sebanyak 96 orang. Data primer yang digunakan diperoleh dengan kuesioner kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 18.

Berdasarkan hasil pengujian, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara atribut produk, bauran promosi dan kualitas pelayanan bersama-sama terhadap keputusan pembelian. Hal ini ditunjukkan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} dan probabilitas signifikansi (Sign.) Nilai F_{tabel} dengan $df = 92$ ($n-k-1 = 96-3-1$) sebesar $= 2,70$. ditunjukkan nilai $F_{hitung} = 76,225 > F_{tabel} = 2,70$ dan nilai signifikan $0,00 < 0,05$. Nilai-nilai tersebut berarti variabel atribut produk, bauran promosi dan kualitas pelayanan bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian untuk membeli snack dan catering di Toko Roti Adinda.

Kata kunci : Atribut produk, bauran promosi, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian