

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DUNKIN' DONUTS  
RAWAMANGUN PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**Athifa Rahmadini**

**8135153069**



*Building  
Future  
Leaders*

**Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2019**

**THE IMPACT OF DIVERSITY PRODUCT AND SERVICE QUALITY ON  
PURCHASE DECISION DUNKIN' DONUTS RAWAMANGUN ON STUDENTS  
FACULTY OF ECONOMICS IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**Athifa Rahmadini**

**8135153069**



*Building  
Future  
Leaders*

**This scriptie is structured as one of the requirements to obtain a bachelor degree  
at the Faculty of Economic, State University of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF BUSINESS EDUCATION**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

**2019**

## ABSTRAK

**ATHIFA RAHMADINI**, Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Dunkin' Donuts Rawamangun pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, selama 6 bulan terhitung sejak Januari sampai dengan Juni 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian Dunkin' Donuts Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah metode *survey*, populasi yang digunakan adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *Purposive sampling* sebanyak 155 orang. Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 6,271 + 0,404 X_1 + 0,263 X_2$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smimov* dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05 dan menghasilkan tingkat signifikan Y,  $X_1$ ,  $X_2$  bernilai sebesar 0,200. Karena tingkat signifikansi ketiga variabel tersebut  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Uji linieritas regresi Y atas  $X_1$  dan Y atas  $X_2$  menghasilkan nilai signifikansi pada *Linearity*, yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga disimpulkan bahwa memiliki hubungan yang linier. Dari uji keberartian regresi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $36,485 > 3,056$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut signifikan. Selanjutnya, dilakukan uji t dan dihasilkan Y atas  $X_1$   $t_{hitung} = 5,460$  dan  $t_{tabel} = 1,65494$ , Y atas  $X_2$   $t_{hitung} = 4,784$  dan  $t_{tabel} = 1,65494$ . Nilai koefisien korelasi antara variabel keragaman produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) sebesar 0,472 dan nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) sebesar 0,438. Jadi, terdapat hubungan positif dan signifikan antara keragaman produk dengan keputusan pembelian, serta hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian. Dengan demikian, dapat disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara keragaman produk dan kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian. Koefisien determinasi Y atas  $X_1$  dan  $X_2$  yang diperoleh sebesar 0,324 yang menunjukkan bahwa 32,4 % variabel keputusan pembelian ditentukan oleh keragaman produk dan kualitas pelayanan. Sementara itu, sisanya 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata kunci: Keputusan Pembelian, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan**

## ABSTRACT

**ATHIFA RAHMADINI**, *The Effect of Product Diversity and Service Quality on Purchasing Decisions on Dunkin 'Donuts Rawam for Economics Faculty Students at Jakarta State University. Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

*This research was conducted at the Faculty of Economics, Jakarta State University, for 6 months from January to June 2018. The purpose of this study was to determine the effect of product diversity and service quality on purchasing decisions at Dunkin 'Donuts Rawamangun for students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The research method that the researcher uses is the survey method, the population used is all students of the Faculty of Economics, Jakarta State University. The sampling technique used was a Purposive sampling technique of 155 people. The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 6.271 + 0.404 X_1 + 0.263 X_2$ . The requirements analysis test is the normality test with the Kolmogorov-Smimov test with a significance level ( $\alpha$ ) = 5% or 0.05 and produces a significant level of Y, X1, X2 worth 0.200. Because the significance level of the three variables is  $> 0.05$ , it can be concluded that the data are normally distributed and can be used in subsequent analyzes. Regression linearity test Y for X1 and Y over X2 produces a significance value in linearity, which is  $0,000 < 0,05$ , so it is concluded that it has a linear relationship. From the Y regression test for X1 and X2 it produces  $F_{count} > F_{table}$ , which is  $36,485 > 3,056$ , so it can be concluded that the regression equation is significant. Next, a t test is carried out and Y top X1  $t_{hitung} = 5.460$  and  $t_{table} = 1.65494$ , Y over X2  $t_{hitung} = 4.784$  and  $t_{table} = 1.65494$ . The correlation coefficient between product diversity variables (X1) on purchasing decisions (Y) is 0.472 and the correlation coefficient value between service quality variables (X2) on purchasing decisions (Y) is 0.438. So, there is a positive and significant relationship between product diversity and purchasing decisions, as well as a positive and significant relationship between product quality and purchasing decisions. Thus, it can be concluded that there is a positive and significant relationship between product diversity and service quality with purchasing decisions. The determination coefficient Y for X1 and X2 obtained is 0.324 which shows that 32.4% of the purchase decision variables are determined by product diversity and service quality. Meanwhile, the remaining 67.6% is influenced by other factors.*

**Keywords:** *Purchasing Decision, Product Diversity, Service Quality*




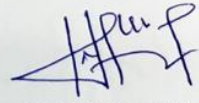
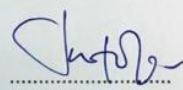
## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u> NIP. 195909181985032011	Ketua Penguji		09/08/19
2. <u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003	Penguji Ahli		09/08/19
3. <u>Rahmi, S.E, M.S.M</u> NIP. 198305012018032001	Sekretaris		12/08/19
4. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si</u> NIP. 196610302000121001	Pembimbing I		09/08/19
5. <u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, MM</u> NIDK. 8854660018	Pembimbing II		12/08/19

Tanggal Lulus: 01/08/19

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juli 2019

Yang membuat pernyataan



Athifa Rahmadini

NIM.8135153069

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

*“Don’t Waste your Time”*

*“Keridaan Allah tergantung kepada keridaan orang tua dan kemurkaan Allah tergantung kepada kemurkaan orang tua” (HR. Tirmidzi)*

*“Allah menginginkan bagi kalian kemudahan, dan Allah tidak menginginkan bagi kalian kesulitan” (QS. Al-Baqarah: 185)*

*“Start each day with positive thought and a grateful heart” (Roy T. Bennett)*

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Mami, Papi dan kakak- kakak tercinta yang selalu setia tiada henti menyayangi dengan tulus, mendukung dalam memberikan moril dan materil selama hidup saya, selalu mendoakan saya, selalu menyemangati dan mempercayai saya untuk dapat meraih mimpi agar menjadi pribadi yang bermanfaat. Saya persembahkan juga skripsi saya ini untuk Pak Nurdin dan Ibu Terry yang telah banyak berjasa dalam membimbing, sehingga skripsi ini terselesaikan.

Semoga kehidupan kita dipenuhi keberkahan dan selamat di dunia maupun akhirat, serta dapat berkumpul di Surga-Nya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang lain.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya dengan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Dunkin’ Donuts Rawamangun pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs, Nurdin Hidayat, M.M, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu, motivasi, arahan, saran, dukungan, perhatian dan kesabaran dalam membimbing penulisan skripsi ini.
2. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE, selaku dosen pembimbing II sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah banyak berjasa dalam memberikan bimbingan, ilmu, telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, perhatian, dukungan, saran yang membangun, motivasi dan juga telah banyak mengajarkan kebaikan selama masa perkuliahan saya dan dalam penelitian ini.
3. Ryna Parlyna, MBA selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.



4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, khususnya dosen-dosen Program Studi Pendidikan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang berguna.
5. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
6. Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta yaitu, Bapak Ir. Kasman Iyabu, dan Ibu Yola Mopangga A.Md. Serta kaka-kaka tersayang Yovan Febrian Iyabu dan Mazaya Ashlina Iyabu.
8. Ivan Januar Hilyawan yang telah memberi dukungan kepada peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan terkhususnya Namira, Aulia, Debby, Pete dan juga teman-teman sebimbangan yang saling membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
10. Tasya Vidi Putri, Farah Sabrina, Yudrika Ashri, Janwar Toib, Hanifah, Abu, dan Yola Bonita yang telah memeberikan semangat dan menemani peneliti dalam penulisan skripsi.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa, dalam menyusun skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, saran dan kritik dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan.

Jakarta, Juli 2019

Athifa Rahmadini