

**PENGARUH *SERVICE QUALITY*, VARIASI PRODUK, DAN *REFERENCE*
GROUP TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Pada Konsumen Gajahmada.Id)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Meilani Elmira Ega Nandya

NIM : 20415164

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

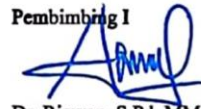
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Service Quality*, Variasi Produk, Dan
Reference Group Terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Pada Konsumen Gajahmada.Id)
Nama : Meilani Elmira Ega Nandya
NIM : 20415164
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 24 Mei 2002
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I


Dr. Riawan, S.Pd., MM
NIDN.07051228502

Ponorogo, 08 Januari 2024
Pembimbing II


Diana Pramudya Wardhani, SE., MM
NIDN.0709048305

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN. 0760508 200501 1 002



Penguji I


Dr. Riawan, S.Pd., MM
NIDN. 07051228502

Dosen Penguji :
Penguji II


Wahna Widhianingrum, S.P., MM
NIDN. 0707118602

Penguji III


Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality*, Variasi Produk, dan *Reference Group* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen *Gajahmada.Id*)”**. Shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman Islamiyah seperti saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih tulus dan hormat kepada :

1. Allah SWT dengan segala Rahmat serta karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Happy Susanto,M.A., selaku rector Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE.,M.M., selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo,

5. Bapak Dr. Riawan, S.Pd.,MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dukungan penuh dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Diana Pramudya Wardhani, SE.,MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staff atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalaualaikum Wr.Wb

Ponorogo, 08 Januari 2024

Meilani Elmira Ega Nandya

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK

Saya yang bertanda tang di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/ atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 08 Januari 2024

Penulis



Meilani Elmira Ega Nandya

NIM. 20415164

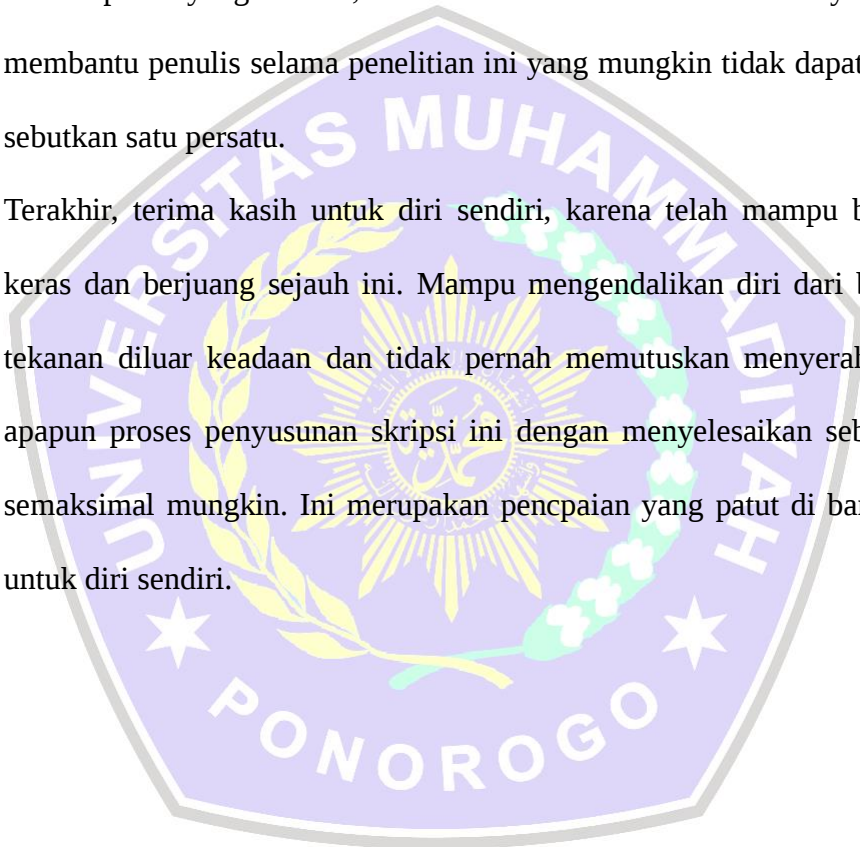
v

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, Puji Syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat, rahmat serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Quality*, Variasi Produk, dan *Reference Group* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Gajahmada.Id)”**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, pengetahuan, serta dukungan dari banyak pihak yang selama ini membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai ungkapan rasa cinta dan terimakasih, karya tulis Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta, bapak Pujiono yang hingga detik ini terus berjuang untuk memberikan yang terbaik untuk putrinya baik secara materi maupun dukungan moral. Kemudian sosok perempuan hebat yang teristimewa ibu Suprihatin atas segala perjuangan dan pengorbanannya mendidik dan mendukung setiap langkah penulis hingga saat ini. Serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat.
2. Bapak Dr. Riawan, S.Pd,MM., selaku Dosen Pembimbing I, terimakasih atas bimbingan, kritik, saran, dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan.
3. Ibu Diana Pramudya Wardhani, SE,MM., selaku Dosen Pembimbing II yang tidak pernah lelah menasehati, memberikan dukungan dan arahan penuh sehingga penulis bisa terus termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

4. Sahabat saya Dila Ayu, Masria, Lisa, Arlin, Nuroh dan Frensiska terimakasih atas dukungan dan selalu setia menemani proses penulis hingga saat ini.
5. Teman seperjuangan, Manajemen 7B, terimakasih sudah kebersamaan saya berproses dalam menghadapi dunia perkuliahan. Terimakasih untuk energi positif yang telah diberikan, Sukses untuk kalian.
6. Semua pihak yang terlibat, terimakasih untuk teman – teman yang telah membantu penulis selama penelitian ini yang mungkin tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.



MOTTO

“Dan bersabarlah engkau, sungguh janji Allah itu benar’

(Qs. Ar – Rum 60)

“Selalu ada harga dalam setiap proses. Nikmati saja lelah – lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang – gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Candra)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa”

(Ridwan Kamil)

“Jangan malu dengan kegagalanmu, belajarlal darinya dan mulai lagi”

(Meilani Elmira)

RINGKASAN

Meilani Elmira Ega Nandya, NIM 20415164, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh *Service Quality*, Variasi Produk, Dan *Reference Group* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Gajahmada.Id)”

Perkembangan teknologi yang sangat pesat memicu perubahan pada berbagai kehidupan, salah satunya pada keputusan pembelian konsumen, sedangkan konsumen dalam mengambil Keputusan pembelian memperhatikan *service quality*, variasi produk, dan *reference group*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality*, variasi produk, dan *reference group* terhadap keputusan pembelian pada konsumen Gajahmada.Id. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti. Metode pengambilan sample menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 105 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian diketahui variabel *service quality* dan variasi produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan untuk variabel *reference group* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : *Service Quality*, Variasi Produk, *Reference Group*

DAFTAR ISI

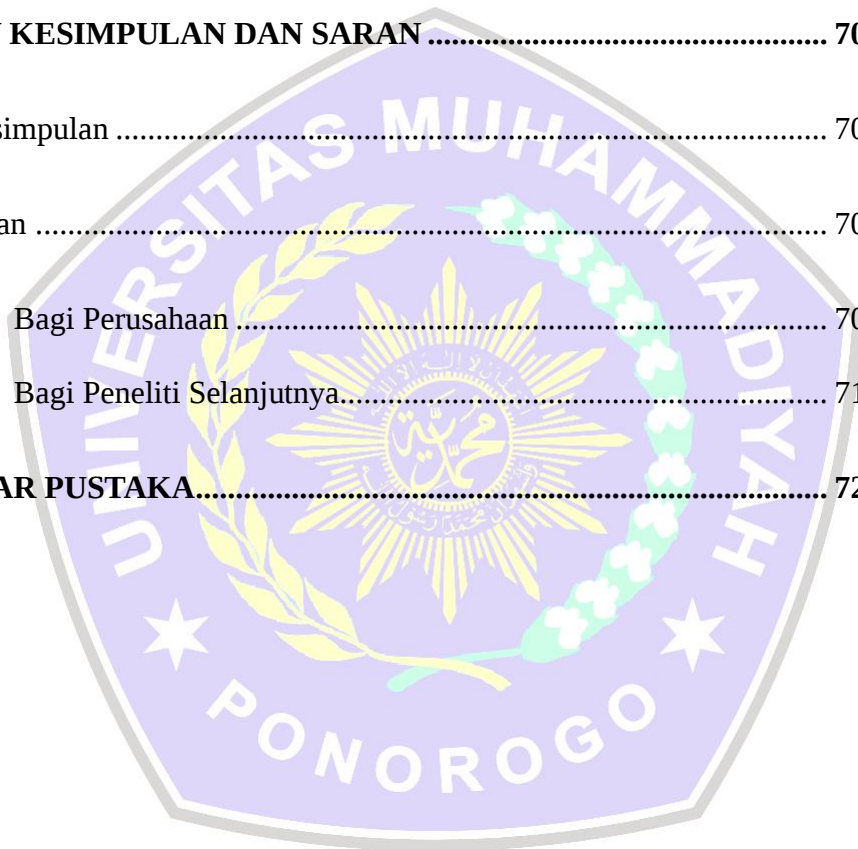
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Persembahan	vi
Motto	viii
Ringkasan.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan	8
2. Manfaat Penelitian	8
a. Bagi Universitas	8
b. Bagi Perusahaan.....	8
c. Bagi Pihak Lain.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
1. Manajemen	10
2. Pemasaran	11
3. Manajemen Pemasaran	12
4. <i>Teory Of Planed Behavior</i> (TPB)	13
5. Bauran Pemasaran	16
6. Perilaku Konsumen.....	19
7. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	21
8. Keputusan Pembelian	23
a. Definisi Keputusan Pembelian	23
b. Indikator Keputusan Pembelian.....	24
9. <i>Service Quality</i>	25
a. Definisi <i>Service Quality</i>	25
b. Indikator <i>Service Quality</i>	26
10. Variasi Produk.....	26
a. Definisi Variasi Produk.....	26
b. Indikator Variasi Produk.....	28
11. <i>Reference Group</i>	28
a. Definisi <i>Reference Group</i>	28
b. Indikator <i>Reference Group</i>	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Penelitian.....	33
2.4 Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	37
a. Populasi	37
b. Sampel	37
3.3 Sumber Data.....	39
a. Data Primer	39
b. Data Sekunder	39
c. Skala Pengukuran.....	40
3.4 Definisi Operasional Variabel	41
3.5 Metode Analisis Data	42
A. Metode Kuantitatif	42
B. Uji Instrumen	42
1. Uji Validitas.....	42
a. Validitas Konvergen	43
b. Validitas Diskriminan.....	43
2. Uji Reliabilitas	44
C. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	45
a. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	45
2. Melakukan Analisis Data	45
a. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	46

1) <i>Convergent Validity</i>	46
2) <i>Discriminant Reliability</i>	46
3) <i>Composite Reliability</i>	47
b. Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	47
c. Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
a. Profil Objek Penelitian	49
2. Gambaran Umum Responden.....	50
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	51
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Barang	53
3. Deskripsi Jawaban Responden	53
a. Variabel <i>Service Quality</i>	54
b. Variabel Variasi Produk	55
c. Variabel <i>Reference Group</i>	56
d. Variabel Keputusan Pembelian	57
4. Pengujian	58
a. Skema Model <i>Partial Least Square</i>	58
b. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
1. Validitas Konstruk	59

a) Uji Validitas Konvergen	59
b) Uji Validitas Diskriminan	60
2. Uji Reliabilitas	61
c. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
d. Pengujian Hipotesis	63
4.2 Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
a. Bagi Perusahaan	70
b. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Dan Pengukuran Variabel	41
Tabel 3.3 Parameter Uji Validitas Dalam Model Pengukuran PLS.....	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Barang	53
Tabel 4.5 Skala Interval Skor Presepsi Variabel	54
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Service Quality</i>	54
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Variasi Produk	55
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Reference Group</i>	56
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.10 Nilai <i>Outer Loading</i>	60
Tabel 4.11 Nilai <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	61
Tabel 4.12 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	61
Tabel 4.13 Kriteria R-Square	62
Tabel 4.14 Nilai R-Square.....	62

Tabel 4.15 Hasil Estimasi <i>Path Coefficient</i>	64
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan	21
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Skema Model <i>Partial Least Square</i>	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Data Responden.....	83
Lampiran 3 Tabulasi Data	88
Lampiran 4 Hasil Rata – Rata Jawaban Responden.....	93
Lampiran 5 Hasil Olah Data	94
Lampiran 6 Hasil Cek Plagiasi.....	95
Lampiran 7 Berita Acara Bimbingan	96
Lampiran 8 Bukti Submit Artikel	98

