

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI PRODUK, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA
LOVE HOME TREATMENT GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK**



Diajukan oleh:

IMAM BASORI

NIM: 2019020090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI PRODUK, FASILITAS, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA
LOVE HOME TREATMENT GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh:

IMAM BASORI
2019020090

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH VARIASI PRODUK, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA *LOVE HOME TREATMENT* GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh:

IMAM BASORI

NIM: 2019020090

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Juni 2023

Oleh:

Pembimbing I



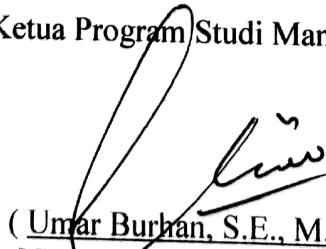
(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN 0720107402

Pembimbing II



(Tri Veny Putri, S.M., M.SM.)
NIDN 0717019801

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN 0718058006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH VARIASI PRODUK, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA
LOVE HOME TREATMENT GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK
SKRIPSI

Diajukan oleh :

IMAM BASORI
NIM : 2019020090

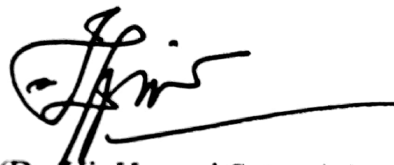
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Pembimbing,



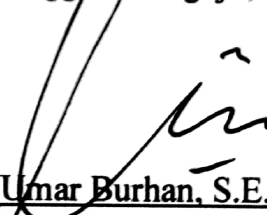
(Denny Astanto, S.E., M.M.)
NIDN 0720107402

Ketua Penguji,



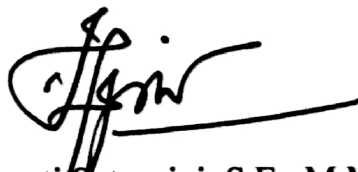
(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A)
NIDN 0716066901

Anggota Penguji ,



(Umar Burhan, S.E., M.M)
NIDN 0718058006

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., M.B.A)
NIDN 0716066901

PERNYATAAN ORISINILITAS

Nama : Imam Basori
NIM : 2019020090
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Jenjang : Strata 1 (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan penggunaan Jasa *Love Home Treatment* Gresik Kota Baru (GKB) Gresik.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan unsur – unsur plagiasi saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



Imam Basori

NIM. 2019020090

**PENGARUH VARIASI PRODUK, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA
LOVE HOME TREATMENT GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK**

Imam Basori

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh variasi produk (X_1), fasilitas (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap keputusan penggunaan jasa (Y) pada *Love Home Treatment* Gresik Kota Baru (GKB) Gresik. Penelitian ini penting untuk meningkatkan penjualan di *Love Home Treatment*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 61 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah variasi produk berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian *Love Home Treatment*, fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian *Love Home Treatment*, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian *Love Home Treatment* dan variasi produk, fasilitas, kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian *Love Home Treatment*.

Kata kunci : Variasi Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

THE INFLUENCE OF PRODUCT VARIATION, FACILITIES AND SERVICE QUALITY ON DECISIONS TO USE SERVICES IN LOVE HOME TREATMENT GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK

Imam Basori

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This study aims to examine and prove the effect of product variation (X_1), facilities (X_2) and service quality (X_3) on the decision to use services (Y) at Love Home Treatment Gresik, Kota Baru (GKB) Gresik. This research is important to increase sales at Love Home Treatment. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 61 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. The results of this study are product variation that has a significant positive effect on the decision to purchase Love Home Treatment, facilities have a significant positive effect on the decision to purchase Love Home Treatment, quality of service has a significant positive effect on the decision to purchase Love Home Treatment and product variety, facilities, service quality have a significant positive effect jointly on the decision to purchase Love Home Treatment.

Keywords: Product Variation, Facilities, Service Quality, Purchasing Decisions.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan bimbingan-Nya kami dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH VARIASI PRODUK, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA *LOVE HOME TREATMENT* GRESIK KOTA BARU (GKB) GRESIK**” dapat terselesaikan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Bersamaan ini perkenalkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada:

1. dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes selaku Rektor Universitas Gresik yang telah menyediakan fasilitas kepada kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Dr. Hj. Haryati Setyorini., S.E., M.M., M.B.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Umar Burhan S.E, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas

kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

4. Denny Astanto, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
5. Tri Veny Putri, S.M., M.SM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
6. Seluruh jajaran dosen dan staff TU Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam perkuliahan sejak semester 1 sampai akhir serta memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
7. Ibu Tri Ulandari dan Bapak Fido Frianto selaku owner *Love Home Treatment* yang memberikan kesempatan dan waktu bagi kami untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Liha dan almarhum Bapak Suwaji sebagai orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan anaknya untuk terus maju, berilmu, penuh kasih dan cinta.
9. Bapak Djoko Santoso sebagai orang tua kedua yang tak pernah lupa memotivasi dan mengajarkan bagaimana hidup sesungguhnya.
10. Teman-teman karyawan PT. Wahana Cipta Concretindo yang terus mendukung dan mendoakan selesainya skripsi ini.

11. Mohammad Solihin dan Erlina Salafiyah Safitri, teman seperjuangan kuliah dan kerja yang saling support satu sama lain.
12. Rekan – rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen angkatan 2019.

Gresik, 10 Juli 2023

Imam Basori

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Teoritis / Akademis	10
1.5.2 Praktis	10
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen	11
2.1.2 Pemasaran	12
2.1.3 Manajemen Pemasaran	13
2.1.4 Produk	14
2.1.5 Bauran Produk	16
2.1.6 Variasi Produk	16
2.1.7 Indikator Variasi Produk.....	17
2.1.8 Fasilitas	17

2.1.9 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	18
2.1.10 Indikator Fasilitas	20
2.1.11 Kualitas Pelayanan	21
2.1.12 Dimensi Layanan	22
2.1.13 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.1.14 Perilaku Konsumen	25
2.1.15 Keputusan Pembelian.....	26
2.1.16 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	27
2.1.17 Indikator Keputusan Pembelian.....	28
2.1.18 Hubungan Antar Teori	29
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Konseptual	35
2.4 Hipotesis	36

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
3.2 Definisi Operasional Variabel	38
3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	39
3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	40
3.3 Indikator Variabel Penelitian	40
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	41
3.4.1 Populasi.....	41
3.4.2 Sampel.....	41
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.5 Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Metode Analisis Data	45
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Interval	47

3.6.3 Uji Reliabilitas	48
3.6.4 Uji Analisis Korelasi	49
3.6.5 Uji Asumsi Klasik	50
3.6.6 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.6.7 Uji Hipotesis	53
3.6.8 Koefisien Determinasi	56

BAB 4 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	57
4.2 Waktu Penelitian	58
4.3 Hasil Penelitian	58
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden	58
4.3.2 Statistik Deskriptif	62
4.3.3 Deskriptif Variabel Berdasarkan Karakteristik Responden..	63
4.3.4 Interval	81
4.3.5 Uji Validitas	82
4.3.6 Uji Reliabilitas	86
4.3.7 Uji Asumsi Klasik	88
4.3.8 Analisis Regresi Linier Berganda	95
4.3.9 Uji Hipotesis	97
4.3.10 Analisis Korelasi	103
4.3.11 Uji Koefisien Determinasi	105
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian	105

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan	109
5.2 Keterbatasan Penelitian	111
5.3 Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Data Penjualan dan Jasa	3
Tabel 1.2 Tabel Variasi Produk	4
Tabel 1.3 Rekap Data Fasilitas	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Indikator Variabel Penelitian	40
Tabel 3.2 Skala Likert	44
Tabel 3.3 Dasar Interpretasi Rata-rata	48
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif	62
Tabel 4.5 Jawaban Responden Indikator Kelengkapan Produk	63
Tabel 4.6 Jawaban Responden Indikator Merek Produk	64
Tabel 4.7 Jawaban Responden Indikator Variasi Ukuran Produk	65
Tabel 4.8 Jawaban Responden Indikator Kualitas Produk	66
Tabel 4.9 Jawaban Responden Indikator Perencanaan Spasial	67
Tabel 4.10 Jawaban Responden Indikator Perencanaan Ruangan	68
Tabel 4.11 Jawaban Responden Indikator Perabotan	69
Tabel 4.12 Jawaban Responden Indikator Tata Cahaya	70
Tabel 4.13 Jawaban Responden Indikator Bukti Fisik	71
Tabel 4.14 Jawaban Responden Indikator Keandalan	72
Tabel 4.15 Jawaban Responden Indikator Daya Tanggap	73
Tabel 4.16 Jawaban Responden Indikator Jaminan	74
Tabel 4.17 Jawaban Responden Indikator Empati	75
Tabel 4.18 Jawaban Responden Indikator Pengenalan Kebutuhan	76
Tabel 4.19 Jawaban Responden Indikator Pencarian Informasi	77
Tabel 4.20 Jawaban Responden Indikator Evaluasi Alternatif	78
Tabel 4.21 Jawaban Responden Indikator Keputusan Membeli	79

Tabel 4.22 Jawaban Responden Indikator <i>Postpurchase Behavior</i>	80
Tabel 4.23 Dasar Interpretasi Skor Rata-Rata	82
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Variasi Produk	83
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	84
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	86
Tabel 4.28 Hasil Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.29 Hasil Uji <i>Kolmogrov Smirnov</i>	88
Tabel 4.30 Hasil Uji Glejser	89
Tabel 4.31 Hasil Uji Multikolinieritas	90
Tabel 4.32 Hasil Uji Autokorelasi <i>Durbin-Watson</i>	92
Tabel 4.33 Hasil Uji Linieritas Variasi Produk	93
Tabel 4.34 Hasil Uji Linieritas Fasilitas	94
Tabel 4.35 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan	94
Tabel 4.36 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	95
Tabel 4.37 Hasil Uji t	98
Tabel 4.38 Hasil Uji F	102
Tabel 4.39 Hasil Uji Analisis Korelasi	104
Tabel 4.40 Hasil Uji Koefisien Determinasi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Data Konsumen	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Kurva Uji Autokorelasi	51
Gambar 3.2 Kurva Uji-t	55
Gambar 3.3 Kurva Uji-F	56
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Gambar 4.4 Autokorelasi	92
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Uji t	99
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Uji t	100
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Uji t	101
Gambar 4.8 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0 Uji F	103

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 4 : Tabel-tabel
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiasi
- Lampiran 7 : Kartu Bimbingan