

**Pengaruh Kualitas Produk, Keunikan Produk, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas**

H.Arsyad Puruk Cahu

OLEH
FARIDA VERONIKA
(170101050765)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

**Pengaruh Kualitas Produk, Keunikan Produk, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas**

H.Arsyad Puruk Cahu

OLEH
FARIDA VERONIKA
(170101050765)



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

**Pengaruh Kualitas Produk, Keunikan Produk, dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas H.Arsyad
Puruk Cahu**

Skripsi
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Ekonomi Syari'ah

Oleh:
Farida Veronika
NIM. 170101050765

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Farida Veronika
NIM : 170101050765
Tempat/Tanggal Lahir : Mangkahui/ 30 September 1999
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

..... Yang Membuat Pernyataan,



Farida Veronika
NIM. 170101050765

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Produk, Keunikan Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas H.Arsyad Puruk Cahu

Ditulis oleh : Farida Veronika

N I M : 170101050765

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2020/2021

Tempat dan tanggal lahir : Mangkahui, 30 September 1999

Alamat : Jl. Pembangunan Rt 06 Kecamatan Murung, Kabupaten Murung Raya

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 15 Desember 2021

Pembimbing



Digitally signed by Haris
Faulidi Asnawi

H.Haris Faulidi Asnawi Lc, M.Si
NIP : 1979041020050110

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Rohana Faridah, SE, MM
NIP 197804272009012010



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Produk, Keunikan Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Toko Emas H. Arsyad Puruk Cahu**", ditulis oleh Farida Veronika, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 07 Januari 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)



Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag.

1.

(Ketua)

2. H. Haris Faulidi Asnawi Lc, M. Si.
(Anggota)

2.

3. Muhammad Saleh, SIP., M.A.
(Anggota)

3.

4. Yusuf Asyahri, S.E., M.M.
(Anggota)

4.

ABSTRAK

Farida Veronika. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Keunikan Produk,, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Emas H.Arsyad.* Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing: H.Haris Faulidi Lc, M.Si.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh terjadinya pertumbuhan penjualan dan pemesanan toko perhiasan emas H.Arsyad Tahun 2019, berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik toko, H.Arsyad mengatakan toko terus mengalami peningkatan penjualan dikarenakan kualitas produk di toko tersebut yang berkualitas baik, serta barang yang dijual bentuknya unik, serta selalu mengutamakan pelayanan yang ramah dan mudah kepada pelanggan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk menguji dan menganalisis apakah kualitas produk, keunika produk, kualitas pelayanan secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di toko emas H.Arsyad Puruk Cahu.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kuantitatif, adapun perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Lameshow*. Dengan rumus tersebut dapat ditentukan banyaknya sampel adalah 100orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari ketiga variabel bebas, yang mempengaruhi variabel keputusan pembelian secara signifikan adalah variabel keunikan produk. Hal ini dikarenakan tidak semua barang perhiasan emas selalu di gunakan sehari-sari, tetapi lebih banyak dijadikan sebagai alternatif tabungan. Serta dikarenakan waktu yang diperlukan untuk membeli produk emas relatif sebentar, sehingga pembeli tidak memperhatikan kualitas pelayanan seperti keramahan karyawan.

MOTTO

*“Kegagalan Terjadi karna terlalu banyak
berencana tapi sedikit berpikir”*

KATA PERSEMBAHAN

Saya mempersesembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya, yaitu:

1. Orang tua saya, bapak dan ibu, serta mertua saya yang tersayang dan tercinta yang senantiasa mengorbankan segalanya untuk menuntut ilmu serta selalu memberikan motivasi dan do'a terbaik kepada saya dalam mentuntut ilmu.
2. Semua kakak dan adek saya yang tersayang, yang selalu tak pernah lelah untuk membantu, memberikan motivasi. Semoga Allah senantiasa memberikan kebahagiaan hidup kepada kalian semua baik di dunia maupun di akhirat kelak.
3. Suami saya tercinta yang tidak lelah memberikan dorongan dan motivasi serta solusi dalam menyelesaikan skripsi ini dan terus menerus mendo'akan saya.
4. Bapak H. Haris Faulidi Lc, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, nasihat, dan ilmu yang sangat berharga serta do'a terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Karyawan di toko H. Arsyad yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian karya ini.
6. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan serta semua sahabat di kampus UIN Antasari Banjarmasin yang selalu membantu dan memberikan motivasi selama dalam perkuliahan maupun dalam penyelesaian karya ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ, سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٌ

وَعَلَىٰ أَلِهٖ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. karena rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, para sahabat, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang tak terbatas atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

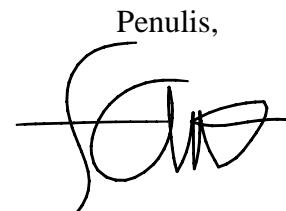
1. Bapak Dr. H.Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Lc, M.Si selaku Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi skripsi ini serta yang telah memberikan do'a untuk kelancaran skripsi ini.
3. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Pengelola Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari yang telah

banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.

4. Semua dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
5. Bapak H Arsyad selaku pemilik toko emas yang sudah berkenan memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian dan membantu memberikan bantuan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
6. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah Swt berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Amin Ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, 4 Januari 2022

Penulis,

Farida Veronika

NIM.170101050765

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ta'	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa’	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

فِي الْدَّيْنِ	Ditulis	<i>Fiddin</i>
كَانَهُمْ	Ditulis	<i>Kannahum</i>

III. Vokal panjang(mad)

1	fathah + alif بِيرْكَمْ	Ditulis Ditulis	<i>A</i> <i>Diyarikum</i>
2	kasrah + ya mati الْذِينَ	Ditulis Ditulis	<i>I</i> <i>Allazina</i>
3	dammah + wawu mati جُوكُمْ	Ditulis Ditulis	<i>U</i> <i>Hukum</i>

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFATAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Signifikansi Penelitian	5
E. Definisi Operasional.....	6
F. Penelitian yang Relevan.....	7
G. Hipotesis Penelitian	10
H. Sistematika Penulisan	11
BAB II PENGARUH KUALITAS PRODUK, KEUNIKAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN	
A. Pengaruh.....	19
B. Kualitas Produk	20
1. Pengertian Kualitas Produk.....	20
2. Indikator Kualitas Produk	21
C. Keunikan Produk.....	22
1. Pengertian Keunikan Produk.....	22
2. Indikator Keunikan Produk	23
D. Kualitas Pelayanan	25
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	25
2. Indikator Kualitas Pelayanan	26
E. Keputusan Pembelian	27
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	27
2. Indikator Keputusan Pembelian	28
F. Kerangka Berfikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan penelitian.....	33

B.	Variabel Penelitian	34
C.	Populasi dan Sampel	34
D.	Data dan Sumber Data	36
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	37
F.	Teknik Pengolahan Data	38
G.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
H.	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
A.	Analisis Deskriptif	48
B.	Analisis Uji Prasyarat Regresi	51
C.	Uji Asumsi Klasik.....	54
D.	Uji Hipotesis	58
E.	Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V	PENUTUP	
A.	Kesimpulan	66
B.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1. Penjualan Dan Pemesanan Toko Perhiasan Emas H.Arsyad Tahun 2019	3
3.1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	40
3.2. Hasil Uji Validitas Keunikan Produk.....	41
3.3. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	41
3.4 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	42
3.5 Hasil Uji Reabilitas	43
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
4.5. Hasil Uji Normalitas.....	52
4.6. Hasil Uji Linieritas menggunakan aplikasi <i>SPSS 2,2</i>	53
4.7. Hasil Uji Multikolinearitas dengan menggunakan aplikasi <i>SPSS 2,2</i>	54
4.8. Hasil Uji Autokorelasi.....	56
4.9. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	58
4.10. Hasil Uji F(Simultan)	61
4.11. Hasil Uji Determinasi	62