

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MASYARAKAT
BANJARMASIN DI CRYSTAL BAKERY**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD SALMAN**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIASI PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MASYARAKAT
BANJARMASIN DI CRYSTAL BAKERY**

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh
Muhammad Salman
200105010062**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2024 M/1445 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Salman

NIM : 200105010062

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 01 Oktober 2002

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 di kemudian 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, 18 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Salman

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery

Ditulis Oleh : Muhammad Salman

NIM : 200105010062

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 01 Oktober 2002

Alamat : Jl. H. Djok Mentaya, Gg. Guntur, RT. 08, RW. 02, No. 36^A, Kel. Mawar, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin

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

Banjarmasin, 19 Februari 2024

Mengetahui,

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

Pembimbing



Rohana Faridah, S.E., MM.
NIP: 197804272009012010

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery”, ditulis oleh Muhammad Salman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Maret 2024

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Sukarni, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Difi Dahliana, S.E.I., M.E.I. (Anggota)	3.
4. M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Muhammad Salman, 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dr. H. Sukarni, M.Ag.,

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Citra Merek, Keputusan Pembelian.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh antusiasme masyarakat muslim Banjarmasin dalam membeli produk Crystal Bakery, yang menandakan ada variabel lain yang lebih dominan selain label halal dalam memengaruhi keputusan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh simultan dan parsial dari kualitas pelayanan, variasi produk, dan citra merek terhadap keputusan pembelian masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery, serta untuk menentukan variabel yang paling memengaruhi keputusan pembelian masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery.

Penelitian ini ialah penelitian lapangan yang memakai pendekatan kuantitatif. Di penelitian ini, data primer digunakan yang diperoleh melalui kuesioner. Penetapan jumlah sampel didasarkan atas teori Lemeshow dengan menerapkan teknik *purposive sampling* sehingga didapati sampel sejumlah 70 responden. Penelitian ini memanfaatkan teknik analisis regresi berganda, serta program komputer SPSS V.22.

Di penelitian ini didapati bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, variasi produk dan citra merek memengaruhi keputusan pembelian secara positif dan signifikan dengan nilai $F_{hitung} (48,265) > F_{tabel} (2,74)$ dan signifikansinya $(0,00) < \alpha (0,05)$. Secara parsial, kualitas pelayanan tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} (-0,526) < \text{nilai } t_{tabel} (1,99656)$, Sig. $(0,601) > \alpha (0,05)$, variasi produk tidak berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} (1,737) < \text{nilai } t_{tabel} (1,99656)$, Sig. $(0,087) > \alpha (0,05)$ citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} (7,878) > \text{nilai } t_{tabel} (1,99656)$, Sig. $(0,000) < \alpha (0,05)$. Variabel yang paling memengaruhi keputusan pembelian masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery adalah citra merek.

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ؕ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal”. (Q.S. Ali Imran/3: 159)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kepada Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, rezeki serta anugerah yang tak dapat dikira. Shalawat serta salam tak lupa pula saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan jalan yang terang benderang kepada kita yaitu Islam, Iman dan Ihsan, serta kepada seluruh sahabat, kerabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Saya persembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Muhammad Thaha dan Ibu Hartati serta seluruh keluarga yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, motivasi dan nasehat agar saya menjadi seseorang yang berguna di kehidupan ini.

Terimakasih yang tak terhingga saya ucapkan kepada dosen pembimbing Dr. H. Sukarni, M.Ag., yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh elemen penting di program studi Ekonomi Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, terimakasih untuk segala ilmu, nasihat dan bimbingan yang selalu diberikan.

Terimakasih kepada teman-teman yang selalu mendukung saya, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Akhir kata, semoga kita semua selalu diberikan kelancaran atas urusan dan usaha oleh Allah SWT. Aamiin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena atas berkat, rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada baginda Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Rohana Faridah, S.E.M.M., selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
5. Orang tua serta kerabat penulis, terimakasih atas doa dan dukungan yang tiada habisnya.
6. Teman-teman yang selalu memberikan bantuan dan motivasi.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt. membalas segala bentuk kebaikan untuk kita semua. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah ilmu pengetahuan. Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.

Banjarmasin, 18 Januari 2024

Muhammad Salman

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	Keterangan
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	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	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
ء	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>Al-qudūs</i>

III. Ta'marbutah di akhir kata

a) Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>Jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

b) Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المكتبة الجيلة	Ditulis	<i>Al-maktabah al-jamilah</i>
----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	Yantiqu

V. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif كاملة	Ditulis	Ā Kāmilah
2.	Fathah + ya' mati صلى	Ditulis	Ā ṣallā
3.	Kasrah + ya' mati شديد	Ditulis	Ī Ṣyadīd
4.	Dammah + wawu mati صدور	Ditulis	Ū ṣudūr

VI. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati رويد	Ditulis	Ai Ruwaidun
2.	Fathah + wawu mati وقرعون ذيا الأوتاد	Ditulis	Au wa fir'auna zi al-autād

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	------------------------------------

VIII. Kata sandang alif + lam

a) Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-Sāhirah</i>

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بروالدين	Ditulis	<i>Birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iza asy-syamsu</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Definisi Operasional	5
F. Kerangka Pemikiran.....	6
G. Hipotesis Penelitian	7
H. Penelitian Terdahulu	7
I. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Keputusan Pembelian.....	14
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	14
2. Keputusan Pembelian dalam Perspektif Ekonomi Syariah	14

3. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	15
4. Indikator Keputusan Pembelian	16
B. Kualitas Pelayanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Syariah	18
3. Indikator Kualitas Pelayanan	20
C. Variasi Produk	21
1. Pengertian Variasi Produk.....	21
2. Variasi Produk dalam Perspektif Ekonomi Syariah	21
3. Indikator Variasi Produk	22
D. Citra Merek	23
1. Pengertian Citra Merek	23
2. Citra Merek dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	23
3. Indikator Citra Merek.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Populasi dan Sampel.....	26
D. Data dan Sumber Data	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Desain Pengukuran	28
G. Teknik Analisis Data.....	31
H. Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
A. Data Penelitian	37
1. Gambaran Umum Crystal Bakery	37
2. Deskripsi Responden.....	38
3. Analisis Deskripsi Variabel.....	42
B. Pengujian Hipotesis	58
1. Uji Validitas	58
2. Uji Reliabilitas.....	59

3. Uji Asumsi Klasik	60
4. Analisis Regresi Linear Berganda	62
5. Analisis Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	64
6. Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	65
7. Pengujian Hipotesis Secara Parsial	66
C. Pembahasan.....	68
1. Pengaruh secara Simultan Kualitas Pelayanan, Variasi Produk dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery.....	68
2. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery	69
3. Analisis Pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery	71
4. Analisis Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Masyarakat Banjarmasin di Crystal Bakery	73
BAB V PENUTUP.....	75
A. Simpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	9
Tabel 4.1 Variasi Produk Crystal Bakery	38
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.7 Karakteristik Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Crystal Bakery	42
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	42
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Variasi Produk (X_2)	47
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek (X_3)	50
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Instrumen	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.14 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Tabel 4.16 <i>Coefficients</i> ^a	63
Tabel 4.17 <i>Model Summary</i> ^b	64
Tabel 4.18 Anova untuk Uji F.....	65
Tabel 4.19 Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas	62