

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM
DI TOKO MU PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

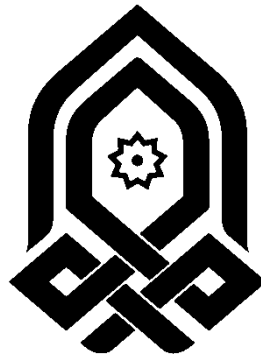
ELAH SUCI LESTARI
NIM 2013212004

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

**PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM
DI TOKO MU PEKALONGAN)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ELAH SUCI LESTARI
NIM 2013212004

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elah Suci Lestari

NIM : 2013212004

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa karya ilmiah atau skripsi yang berjudul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM DI TOKO MU PEKALONGAN)”** adalah benar-benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, penulis bersedia memperoleh sanksi akademik dengan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 6 Februari 2019

Yang menyatakan



ELAH SUCI LESTARI
NIM. 2013212004

NOTA PEMBIMBING

Nafim, M Si

Perum Griya Sejahtera C-8

Tirto Pekalongan

Lampiran : 1 (lembar) ekslembar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Elah Suci Lestari

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c.q. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudara/i :

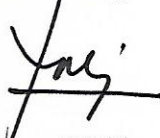
Nama : Elah Suci Lestari
Nim : 2013212004
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Di Toko MU Pekalongan)

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara/i tersebut segera dapat di munaqasahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekalongan, 6 Februari 2019

Pembimbing,



Nafim, M Si

NIP. 197801052008011019



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan No. 52, Rowolaku, Kajen Pekalongan Telp.085728204134
Website: febi.iainpekalongan.ac.id Email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan skripsi Saudara/i:

Nama : **ELAH SUCI LESTARI**

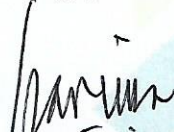
NIM : **2013212004**

Judul Skripsi : **PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM DI TOKO MU PEKALONGAN)**

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 12 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji

Penguji I


Hj. Karima Tamara S.T., M.M
NIP. 197303182005012002

Penguji II


Muhammad Aris Safi'i, M.E.I
NIP. 198510122015031004

Pekalongan, 21 Maret 2019

Disahkan oleh

Dekan,


Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H
NIP. 197502201999032001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi bersumber pada pedoman transliterasi Arab-Latin yang diangkat dari keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, nomor 158/1987 dan Nomor 0543b//u/1987, selengkapnya adalah sebagaiberikut:

1. Konsonan

Fonemkonsonan bahasa Arab dilambangkan dengan huruf, dalam tulisan transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dengan tanda, dan sebagian dengan huruf dan tanda sekaligus, sebagai berikut:

أ	Alif	-	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	Kan dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za'	Z	Z
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 (diatas)
غ	Ghin	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين Muta' aqqoddaim

عدة 'iddah

3. Vokal

a. Vokaltunggal:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
.....	Fatah	ظ	A
.....	Kasroh	I	I
.....	Dammah	U	U

b. Vokal rangkap

- 1) Fathah dan ya mati ditulis ai

بينكم Bainakum.

- 2) Fathah dan wawu mati ditulis au

قول Qoul

c. Vokal panjang

- 1) Fathah dan alif di tulis a
جاهلية Jahiliyah
- 2) Fatah dan ya mati ditulis a
يسعى Yasa'a
- 3) Kasroh dan ya mati ditulis i
مجيد Majid
- 4) Dammah dan wawu ditulis u
فروض Furud

4. Vokal-vokahl yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof

- أأنتم A'antum
لإن شكرتم Lain syakartum

5. Ta Marbutah

- a. Transliterasi Ta' Marbutah apabila hidup ditulis dengan "t"
نعمة الله Ni'matullahi
زكاة الفطر zakatul fitri
- b. Transliterasi Ta' Marbutah apabila mati ditulis dengan "h".
هبة Hibah
جزية Jizyah
- c. Jika Ta' Marbutah diikuti kata yang menggunakan kata sandang " ال ("al-"), dan bacaannya terpisah, maka Ta' Marbutah tersebut ditransliterasikan dengan "h".

6. Kata sandang alim dan lam

- a. Bila diikuti huruf qomariyah ditulis al-
القران Al-Qur'an
القياس Al-Qiyas
- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggandakan huruf syamsiyyah serta menghilangkan huruf al-nya.
السماء As-sama
الشمس Asy-syam

7. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan berlaku seperti yang berlaku dalam EYD, di antara huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

8. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Dapat ditulis menurut penulisanya.

ذوى الفروض Zawil al-furud

اهل السنة Ahl as-sunnah

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kupersembahkan kepadaMu ya Allah atas kesabaran yang telah Engkau berikan sehingga saya bisa menjadi pribadi yang tabah dan berilmu.

Terimakasih juga saya ucapkan untuk:

- ✚ Ibu dan Bapakku, yaitu Bapak Warjuki dan Ibu Supiyah yang telah memberikan kasih sayang yang tulus dan ikhlas serta Do'a yang selalu mereka berikan untukku sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
- ✚ Adikku Bayuk Agustin, Kakakku Agus Manto, Kakak Iparku Elliya Qolina dan Keponakan tercinta Farel Danish Alvaro yang telah mendo'akanku dan menyemangatiku.
- ✚ Para sahabatku Fachrotun Nisya, S.E dan Mustaghfirin, S.E yang tak sungkan membantuku untuk menyelesaikan skripsi ini, untuk sahabatku Alm. Amaliya Khanifah dan Alm. Novia Bani Mukti yang selalu terkenang dalam ingatanku, dan semua teman-teman ekosy semua yang tidak bisa saya sebutkan nama-namanya satu per satu khususnya teman ekosy L yang berkenan mendengarkan, membantu dan menemani hari-hariku dengan penuh rasa semangat, terima kasih atas dukungannya.
- ✚ Bapak Nalim M.Si selaku dosen pembimbingku yang selalu memberikan arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ✚ Bapak H. Tamammudin S.E., M.M. selaku wali studi yang selalu memberikan arahan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

- ✚ Semua dosen IAIN pekalongan yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat kepada saya sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
- ✚ Pihak TokoMu, yaitu Bapak M. Faniska Arif Selaku Manager TokoMu, Bapak Zaenal Muttaqin, SE Selaku Ketua TokoMu dan H.Shodiqin Syafei S.Pd Selaku Wakil Ketua TokoMu, BapakEko Hadi Prayitmo Selaku Sekretaris TokoMu, Ibu Fitriati Setyaningsih, S.Pd Selaku Bendahara TokoMu dan semua karyawan di TokoMu yang telah bersedia membantu apapun yang saya perlukan untuk skripsi ini.

Saya menyadari bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi pembacanya.

Elah Suci Lestari

Februari 2019

MOTTO

Tidak halal menggabungkan utang dengan jual beli, tidak pula dua syarat dalam jual beli, tidak pula keuntungan tanpa ada pengorbanan, dan tidak pula menjual barang yang tidak kamu miliki.” (HR, Ahmad 6671, Abu Daud 3506, Turmudzi 1279 dan dihasankan syuaib al-Arnauth).

“Untuk jadi maju memang banyak hambatan, kecewa semenit dua menit boleh, tetapi setelah itu harus bangkit lagi.” (Ir.Joko Widodo S.Hut)

“Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah:153)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.” (Al-Baqarah:286)

ABSTRAK

Elah Suci Lestari. 2019. Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim di Toko MU Pekalongan). Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Pekalongan. Dosen Pembimbing: Nalim M Si

Pemasaran dalam penafsiran yang sempit tentang pemasaran ini terlihat pula dari definisi *American marketing Association*, yang mengatakan pemasaran adalah hasil prestasi kerja kegiatan usaha yang berkaitan dengan mengalirnya barang dan jasa dari produsen sampai ke konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut produk, kualitas pelayanan, terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu *non probability sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh konsumen Toko MU. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda dan hipotesis menggunakan t-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial serta F-statistik untuk menguji keberartian pengaruh secara bersama-sama dengan level of *significance* 5%. Selain itu juga dilakukan uji koefisien determinasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa atribut produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan perbandingan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} $2,987 > 1,666$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian variabel atribut produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan perbandingan t_{hitung} dan t_{tabel} $3,581 > 1,666$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a di tolak dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Sedangkan dari hasil uji F dapat di ketahui bahwa variabel atribut produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap variabel keputusan pembelian dengan perbandingan nilai F_{hitung} dan F_{tabel} $11,239 > 2,70$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R square sebesar 0,195. (nilai 0,195 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,441 \times 0,441 = 0,195$). Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) 0,195 sama dengan 19,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 19,5%. Sedangkan sisanya ($100\% - 19,5\% = 80,5\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi ini.

Kata Kunci: Atribut produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM DI TOKO MU PEKALONGAN)”**.

Sholawat serta salam senantiasapenulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di Yaumul Qiyamah.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana. M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati SH, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Agus Fakhirina M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Bapak Kuat Ismanto, M.Ag, Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah.

5. Bapak Nalim, M. Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan buah pikirannya dalam skripsi ini.
6. Bapak H. Tamammudin S.E.MM selaku Wali Dosen yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Ekonomi Syariah IAIN Pekalongan.
8. Keluarga yang selalu mendukung, mendoakan, kasih sayang dan atas pengorbanannya.
9. Teman-teman seperjuangan EKOSY 2012
10. Semua pihak yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap dan berdo'a semoga amal dan jasa yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini oleh Allah SWT sebagai amal *shaleh* di sisinya dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah jejak penulis. Akhirnya karya ilmiah yang sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembacanya.

Amin ya robbal 'alamin.

Wassalamualaikum Wr.Wr

Pekalongan, 6 Februari 2019

Penulis,



ELAH SUCI LESTARI
NIM. 2013212004

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian.....	7
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pemasaran	9

2. Manfaat Pemasaran.....	10
3. Keputusan Pembelian.....	11
a. Perilaku Konsumen.....	11
b. Proses Keputusan Pembelian.....	12
c. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan membeli.....	16
4. Atribut Produk.....	17
a. Pengertian Atribut Produk.....	17
b. Dimensi Atribut Produk.....	19
c. Atribut Produk dalam Pandangan Islam.....	26
d. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian..	29
5. Kualitas Pelayanan.....	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
c. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	26
d. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian..	29
B. Tinjauan Pustaka	30
C. Kerangka Pemikiran	42
D. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	44
B. Setting Penelitian.....	44
C. Lokasi Penelitian	44
D. Populasi, Sampel, dan Tehnik Pengambilan Sampel	45
E. Definisi Operasional variabel Penelitian.....	47
F. Tehnik Pengumpulan Data Penelitian	51
G. Sumber data penelitian	51
H. Metode Analisis Data	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	60
A. Analisis Data	60
1. Deskriptif Responden Penelitian.....	60

2. Uji Instrumen Penelitian.....	65
1) Uji Validitas.....	65
2) Uji Reliabilitas.....	67
3. Uji Asumsi Klasik	68
1) Uji Normalitas	68
2) Uji Heteroskedastisitas.....	70
3) Uji Multikolonieritas.....	71
4) Uji Linieritas.....	72
4. Uji Regresi Linier Berganda.....	73
5. Uji Signifikansi Statistik.....	75
B. Hasil Pembahasan	79
1. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian..	82
BAB V PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan	4
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	61
Tabel 4.2	Pendidikan Responden.....	62
Tabel 4.3	Umur Responden.....	63
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Atribut Produk.....	65
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	66
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.9	Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	69
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	71
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 4.15	Hasil Uji Simultan.....	76
Tabel 4.16	Hasil Uji Parsial	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Data Penjualan	5
Gambar 2.1	Proses Pembelian Konsumen.....	13
Gambar 2.2	Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas.....	69
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskestastisitas.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data yang Uji
- Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 Surat Pernyataan Penelitian
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9 Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 10 Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 11 Hasil Uji Regresi Berganda
- Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji r tabel)
- Lampiran 13 Hasil Uji Regresi Simultan (Uji F)
- Lampiran 14 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji T)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap produsen selalu berusaha melalui produk yang dihasilkan untuk tujuan dan sasaran perusahaannya tercapai. Produk yang dihasilkannya dapat terjual atau di beli oleh konsumen akhir dengan tingkat harga yang memberikan keuntungan perusahaan jangka panjang. Melalui produk yang dapat dijualnya, perusahaan dapat menjamin kehidupannya atau menjaga kestabilan usahanya dan berkembang. Dalam rangka inilah setiap produsen harus memikirkan kegiatan pemasaran produk-produknya, jauh sebelum produk ini dihasilkan sampai produk tersebut dikonsumsi oleh si konsumen akhir. Untuk mencapai tujuannya, setiap perusahaan mengarahkan kegiatan usahanya untuk menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan konsumen, sehingga dalam jangka panjang perusahaan mendapatkan keuntungan yang dihadapkannya. Melalui produk yang dihasilkannya, perusahaan menciptakan dan membina langganan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keberhasilan usaha pemasaran dari produk yang dihasilkannya.¹

Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana yang menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan. Dengan kata lain, strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran,

¹Sofian, Assauri, *Manajemen Pemasaran*, 2014, Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA. hlm:1

kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu, pada masing-masing tingkatan dan acuan serta alokasinya, terutama sebagai tanggapan perusahaan dalam menghadapi lingkungan dan keadaan persaingan yang selalu berubah.²

Setiap *entrepreneur* senantiasa menghadapi persoalan dan masalah pemasaran. Keberhasilan pemasaran produk atau jasa sang *entrepreneur* menentukan keberhasilan usahanya. Memang harus diakui bahwa seseorang *entrepreneur* yang berusaha dengan skala kecil, biasanya tidak melibatkan diri dalam kegiatan pemasaran dalam arti kata sebenarnya, tetapi perhatian utamanya adalah bagaimana menjual (*selling*) produk dan jasa-jasanya dipasar. Tetapi, apabila skala usahanya makin membesar, mau tidak mau sang *entrepreneur* perlu melibatkan diri pada kegiatan pemasaran dalam arti kata seluas-luasnya.³ Untuk itu para konsumen memiliki pilihan yang semakin banyak yang ditawarkan di berbagai minimarket.

Setiap minggunya di Toko MU Pekalongan mengadakan harga promo, ketersediaan barang lebih lengkap, sudah tersedia *delivery order*, dan harga relatif lebih murah.⁴

Persaingan yang semakin ketat tersebut bisa ditunjukkan adanya beberapa toko dan minimarket yang berada di sekitar Toko MU Pekalongan seperti Alfa Mart, *Indomart* dan beberapa toko dan minimarket yang muncul dan berkembang

²Sofian, Assauri, *Manajemen Pemasaran*, 2014, Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA. hlm:168

³J. Winardi, *Entrepreneur dan Entrepreneurship*, 2003, Jakarta : KENCANA MEDIA GROUP, hlm.45

⁴Wawancara dengan Idrus, Karyawan Toko MU Pekalongan, 5 Mei 2018 Pukul 13.00 WIB.

membuat para konsumen bingung untuk menentukan pilihan karena beberapa pilihan toko-toko dan minimarket dengan atribut produk yang menarik. Tetapi, kualitas pelayanannya juga sangat memuaskan. Oleh karena itu Toko MU perlu mengidentifikasi keinginan, perilaku dan kebutuhan konsumen dalam proses untuk membeli produk yang ditawarkan dan dapat memuaskan semua konsumen yang berbelanja.⁵

Keputusan pembelian merupakan satu pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian akan keputusan itu diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.⁶ Perilaku pembelian seseorang dalam menentukan suatu pilihan produk untuk mencapai kepuasan sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen yang meliputi pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif pembelian, keputusan pembelian, dan perilaku setelah pembelian.

Untuk mengetahui kebutuhan selanjutnya adalah merancang sebuah strategi pemasaran yang efektif untuk memenangkan persaingan yang menjadi basis utama bisnis ini karena sesungguhnya pemasaran bukanlah perang dipasar melainkan berada dibenak pelanggan yang pada merebut hati pelanggan melalui produk dan jasa. Strategi pemasaran yang dilakukan adalah menciptakan persepsi positif konsumen dari pada keunggulan teknologi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menciptakan nilai emosional di dalam produk atau merek yang akan menimbulkan rasa kepemilikan kepada merek sehingga konsumen bersedia membayar. Strategi pemasaran bentuk ini tidak membutuhkan media pemasaran

⁵Yuniarti Sri Vinna, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. 2015, Bandung : CV PUSTAKA SETIA, hlm. 45

⁶Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Press, 2004) hlm.141

agresif melalui media promosi yang hanya menekankan pada informasi dan keunggulan produk, melainkan pendekatan dalam kategori pemanfaat pengalaman pelanggan (*excellent experiences*) terhadap sebuah produk yang nantinya dapat dijadikan alat pemasaran efektif.⁷

Atribut produk adalah suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pembeli. Apabila suatu produk memiliki atribut atau sifat-sifat yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembelinya maka produk tersebut akan menjadi produk yang berhasil.⁸

Berdasarkan data penjualan Toko MU Pekalongan, Periode Januari-Desember 2018, yang disajikan pada tabel berikut ini:⁹

TABEL 1.1
Data Penjualan Toko MU Periode Januari-Desember 2018

No	Bulan	Total Penjualan
1	Januari	Rp. 117.000.000
2	Februari	Rp. 112.000.000
3	Maret	Rp. 123.000.000
4	April	Rp. 147.000.000
5	Mei	Rp. 152.210.000
6	Juni	Rp. 140.000.000
7	Juli	Rp. 153.450.000
8	Agustus	Rp. 150.000.000
9	September	Rp. 153.000.000
10	Oktober	Rp.155.000.000
11	November	Rp. 156.000.000
12	Desember	Rp. 158.000.000

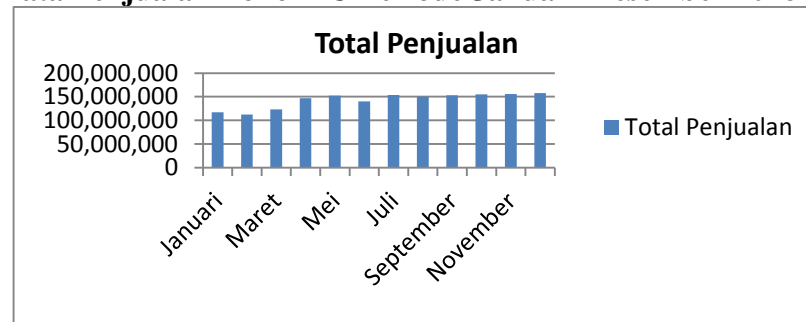
⁷Rinda Asyuti, *Isu-isu Kontemporer Lembaga keuangan Mikro Syariah di Indonesia*, 2015, Pekalongan : CV.DUTA MEDIA UTAMA, hlm.187-190

⁸Indriyo Gitosudarmo, *Manajemen Pemasaran*, 2014, Yogyakarta : BPEE-YOGYAKARTA, hlm. 213-227

⁹ Wawancara dengan Eko Hadi Prayitmo, selaku sekretaris Toko MU, Data Penjualan Toko MU Periode Januari-Desember 2018, Tanggal 15 Maret 2019 di Toko MU Pekalongan.

Berdasarkan data penjualan Toko MU periode Januari-Desember 2018, yang disajikan pada grafik berikut ini:¹⁰

Grafik 1.1
Data Penjualan Toko MU Periode Januari-Desember 2018



Bagian paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen.¹¹ Untuk dapat menarik konsumen, maka hal yang dilakukan oleh Toko MU adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga konsumen mencapai kepuasan dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk menulis dan membahas lanjut mengenai **“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM DI TOKO MU PEKALONGAN)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka merumuskan masalah yaitu:

1. Apakah atribut produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan?

¹⁰Wawancara dengan Eko Hadi Prayitmo, Selaku sekretaris Toko MU, *Data Penjualan Toko MU Periode Januari-Desember 2018*, Tanggal 15 Maret 2019 di Toko MU Pekalongan

¹¹Zuliam Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, 2001, Yogyakarta : EKONISIA. hlm 20-25

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan?
3. Apakah atribut produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan?

C. Batasan Masalah

Untuk mencegah pembahasan yang menyimpang dari topik masalah maka penulis perlu melakukan pembatasan masalah. Masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah membahas tentang faktor yang diduga mempengaruhi keputusan pembelian. Fakta yang dimaksud hanya mencakup atribut produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan pada konsumen muslim yang berbelanja di Toko MU Pekalongan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Toko MU Pekalongan, JL. Kurinci No.25i, Bendan, Pekalongan Barat. Penelitian dilaksanakan dari 30 Mei 2018-30 Juni 2018.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh atribut produk terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan.

- c. Untuk mengetahui pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan.

E. Kegunaan penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu, pengetahuan ilmu, pengetahuan dalam bidang atribut produk dan kualitas pelayanan.

Adapun kegunaan dalam penelitian yang hendak dicapai dalam pembahasan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Memperluas informasi serta menambah wawasan dan sebagai dasar perbandingan teori yang diperoleh selama perkuliahan yang dapat diterapkan untuk menganalisa permasalahan yang penulis teliti. Dalam hal ini pengaruh atribut produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada konsumen muslim di Toko MU Pekalongan.

2. Bagi Pengelola Toko MU Pekalongan

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memecahkan masalah atribut produk dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan keputusan pembelian, sehingga konsumen akan selalu menambah dan laba yang didapat akan lebih meningkat.

F. Sistematika Penulisan

Dalam membahas menganalisa tentang Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim Di Toko MU Pekalongan) maka agar penulisan skripsi ini dapat tersusun

dengan baik, sistematis serta mudah dipahami, maka penulis menggunakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut:

Bab pertama, pada bab ini meliputi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua, pada bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar bagi penelitian dalam menganalisis dan melakukan pembahasan terhadap masalah yang dihadapi oleh Toko MU dan teori yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Atribut Produk, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian, selain teori bab ini juga menguraikan, tinjauan pustaka, kerangka berfikir serta hipotesis.

Bab ketiga, berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, setting penelitian, variabel penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan sampel, instrumen dan teknik pengumpulan dan teknik pengolahan dan analisis data.

Bab keempat, pada bab ini berisi deskripsi data kemudian akan dianalisis data-data yang diperoleh dari Toko MU berdasarkan landasan teori yang telah penulis sajikan yaitu tentang bagaimana mengetahui Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. Selain itu bab ini juga berisi pembahasan hasil penelitian.

Bab kelima, pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yaitu penulis berusaha mencoba menarik kesimpulan sebagai penyelesaian dari permasalahan yang dihadapi oleh pengusaha dan dari kesimpulan yang diperoleh, keterbatasan penulis, dan penulis berusaha memberikan saran-saran yang mungkin dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian bernilai positif dengan tingkat signifikansi sebesar 0,004. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $2,987 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian variabel atribut produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian bernilai positif dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $3,581 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.
3. Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian bernilai positif dengan tingkat signifikansi 0,004 (X_1) dan 0,001 (X_2). Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} $2,987 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dengan demikian variabel atribut produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian. dan $3,581 > 1,660$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

tolak dengan demikian variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

B. Saran

1. Bagi Toko MU Pekalongan

Dengan melihat hasil penelitian maka penulis memberikan saran yang mungkin berguna untuk Toko MU maupun pihak-pihak lain.

- a. Dengan semakin ketatnya persaingan antara pesaing terbukti dengan adanya produk-produk baru yang semakin bermunculan. Untuk itu Toko MU harus bisa bersaing dengan memunculkan produk-produk yang mengikuti perkembangan zaman dan selalu meningkatkan promosi agar produk di Toko MU dapat melekat dalam diri konsumen.
- b. Pelayanan kepada konsumen harus selalu ditingkatkan lagi supaya konsumen merasa nyaman berbelanja di Toko MU, terutama mengenai sikap keramahan karyawan. Pelayanan bisa ditingkatkan dengan memberikan sikap dan tata cara karyawan dalam melayani konsumen yang berbelanja di Toko MU.

2. Bagi peneliti

Bagi para peneliti selanjutnya yang akan datang dan mengkaji lebih dalam tentang penelitian yang sama agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi yang dapat memberikan tambahan ilmu dan perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

I. Buku

- Arief, Muhtosin. 2006. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. (Malang: Bayumedia Publishing).
- Armstrong & Kotler. 1984. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Jakarta: ERLANGGA).
- Assauri, Sofian. 2004. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Rajawali Press).
- Asytuti, Rinda. 2015. *Isu-isu Kontemporer Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Indonesia*. (Pekalongan : CV. DUTA MEDIA UTAMA).
- Dharmmesta, Basu Swasta & T. Hani Handoko. 2014. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: BPEF-YOGYAKARTA).
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET).
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 3*
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Cet.5, (Semarang: Universitas Diponegoro).
- Gitosudarso, Indriyo. 2014. *Manajemen Pemasaran*. (Yogyakarta: BPEE-YOGYAKARTA)
- Hadi, Syamsul. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif atau Asuransi dan Keuangan*. (Yogyakarta: Ekonisia).
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. (Jakarta: Prehalindo).
- Latan, Hengky dan Selua Temalagi. 2013. *Analisis Multivariate Teknik & Aplikasi*. (Bandung: Alfabeta).
- Masyhuri dan M. Zainudin. 2008. *Metode Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. (Bandung: PT Refika Aditama).
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA).

- Purwanto Agus, Erwan & Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*.(Yogyakarta: GAVA MEDIA).
- Ratnasari, Ririn Tri. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Bogor: Ghalia Indonesia).
- Simamora, Bilson. 2001. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama).
- Singrimbun, Masri. 1983. *Metode Penelitian Survey* (Jakarta : LP3ES)
- Stanton, William J & Y. Lamarto. 1984. *Prinsip Pemasaran*. (Jakarta: ERLANGGA).
- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta).
- Sukandarrumidi. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Sumami, Murti dan Salamah Wahyuni. 2006. *Metedologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offset).
- Swasta Basu & T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran Perilaku Konsumen*. (Yogyakarta: BPFE).
- Vinna, Yuniarti Sri. 2015. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. (Bandung: CV PUSTAKA SETIA).
- Winardi J. 2003. *Entrepreneur dan Entrepreneurship*. (Jakarta: KENCANA MEDIA GROUP).
- Wijaya, Tony. 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Wawancara dengan idrus, karyawan Toko MU Pekalongan, 5 Mei 2018 Pukul 13.00 WIB
- Yamit, Zuliam. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. (Yogyakarta: EKONISIA).
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial & Bisnis*. (Yogyakarta: GRAHA ILMU).

II. Skripsi, Jurnal dan Internet

Afkari, Daffiq. 2016. *Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Pada Online Shop Melalui Media Sosial Instagram* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen FE UNY), SKRIPSI, Manajemen Fakultas Ekonomi, (Universitas Negeri Yogyakarta).

Andhika Putra, Billy. 2017 *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda CB150R Streetfire Di Bandar Lampung*. SKRIPSI Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (Universitas Lampung).

Arif Akbar, Panji. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda*, SKRIPSI, Fakultas Ekonomi, (Universitas Diponegoro).

Gema Zakaria, Diapinsa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset manajemen (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*.

<https://tipsserbaserbi.com>

<https://www.scribd.com>

<https://pengusahamuslim.com>

Jusmiati, 2017. *Pengaruh Atribut Produk Dan Perilaku Pencarian Variasi Terhadap Perilaku Mahasiswa Berpindah Merek Ponsel Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, (Universitas Islam Negeri Alaludin Makassar)

Junaidi (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). 2010

Lailiya, Citra Mardliyan. 2017. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Muslim (Studi Kasus Pada Minimarket BAH, Pekalongan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN Pekalongan).

Maharani, Nina. *Proses Pengambilan Keputusan Pembelian Konsumen Terhadap Produk IPHONE di Bandung*. Skripsi (Bandung: Universitas Islam Bandung).

Makki, Dedi Abdul dan Muhammad Mansur. *Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Ulang Konsumen di Indomart MT. Haryono 1 Diyono Malang*, (Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, Fakultas Ekonomi Unisma)

- Mochamad, Mirza. 2013. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan pembelian Konsumen Handphone Merek samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Tahun 2012-2013 Mabna Putra Ma'had Sunan Ampel Al-Ali Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. SKRIPSI, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Nalim, *Analisis Komparatif dan Eksploratif Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah dan bank Konvensional di Kota pekalongan*. Diakses dari (Jurnal Hukum Islam (JHI), Volume 13, Nomor 2, Desember 2015 (-journal stain-pekalongan.ac.id)
- Nur Amalina, Ra. 2015. “*Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*(Studi pada Rocket Chicken Sukorejo Kendal”, Jurnal, (Semarang: Universitas Diponegoro)
- Pusposari, Anis. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Online Produk Busana Melalui Media Sosial Instagram Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Surakarta*. SKRIPSI. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (IAIN Surakarta).
- Seftiani. 2017. *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Atribut Produk Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Bank Syariah mandiri KC Teluk Betung Bandar Lampung)*. SKRIPSI Ekonomi Dan Bisnis Islam Fakultas Ekonomi (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Susanto, Agus. 2013. *Pengaruh Promosi, Harga, Dan Inovasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Batik Tulis Karangmilati Demak*, Fakultas Ekonomi. SKRIPSI (Universitas Negeri Semarang).
- Trisnawati, Rosana. 2016. *Pengaruh Atribut-Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Green Product Cosmetic Sariayu Martha Tilaar* (Studi Pada Mahasiswa di Bandar lampung), SKRIPSI, Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung Bandar Lampung).
- Wicaksono, Satria Adhi. 2015. *Pengaruh Merek Dan Desain Terhadap Minat Beli Konsumen*. Fakultas Ekonomi. SKRIPSI (Universitas Negeri Semarang).

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Keterangan :

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. KS : Kurang Setuju
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS : Sangat Tidak Setuju

1. Variabel Atribut Produk

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Harga produk yang ada di Toko MU terjangkau oleh semua kalangan					
2.	Cara pembayaran di Toko MU sangat mudah dan cepat.					
3.	Produk pada semua merek yang ada di Toko MU dijamin aman dan halal.					
4.	Kualitas merek sangat di harapkan oleh konsumen yang berbelanja di Toko MU					
5.	Produk yang ada di Toko MU terjangkau oleh semua kalangan.					
6.	Daya tahan kemasan pada setiap produk di Toko MU sangat terjamin.					

2. Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Karyawan di Toko MU berpenampilan rapi					
2.	Pelayanannya sangat memuaskan bagi konsumen yang berbelanja di Toko MU					
3.	Karyawan Toko MU cekatan dalam menangani masalah pelanggan					
4.	Toko MU memberikan layanan yang dijanjikan.					
5.	Karyawan merespon dengan baik terhadap kritikan konsumen yang berbelanja di Toko MU.					
6.	Toko MU membuat pelanggan merasa aman dalam transaksinya.					

7.	Toko MU memberikan perhatian kepada pelanggan					
8.	Karyawan selalu ramah dalam melayani konsumen yang berbelanja di Toko MU.					

3. Variabel Keputusan Pembelian

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya memilih produk di Toko MU karena dapat memenuhi kebutuhan saya					
2.	Saya mencari informasi terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk membeli produk di Toko MU					
3.	Saya mempertimbangan produk Toko MU sebelum memutuskan untuk membeli produk.					
4.	Saya berbelanja di Toko MU bisa sendiri, dengan teman ataupun keluarga.					
5.	Saya selalu membeli produk yang ada di Toko MU					
6.	Saya berbelanja di Toko MU kapan saja					
7.	Saya merasa puas berbelanja di Toko MU					

TERIMA KASIH

LAMPIRAN 2

DATA MENTAH

AP 1	AP 2	AP 3	AP 4	AP 5	AP 6	TAP	KPL 1	KPL 2	KPL 3	KPL 4	KPL 5	KPL 6	KPL 7	KPL 8	TKPL	KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	TKP
3	3	3	3	3	3	18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	3	3	3	3	4	3	23
3	3	3	3	3	3	18	4	3	3	2	3	3	3	4	25	4	3	3	3	3	4	3	23
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30	5	3	5	4	4	5	4	4	34	4	5	4	4	4	5	5	31
4	4	5	4	5	5	27	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4	5	5	4	4	5	5	32
4	5	5	4	4	5	27	3	3	3	3	3	2	2	2	21	4	4	5	1	4	1	5	24
3	3	5	4	4	4	23	5	2	2	2	5	5	4	5	30	4	4	5	4	3	3	3	26
4	4	4	4	4	4	24	4	2	1	2	4	3	2	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	5	4	4	37	4	5	5	4	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	24	3	3	3	2	3	3	4	5	26	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	2	4	5	4	4	30	4	3	3	4	3	3	4	24
5	5	3	3	3	5	24	3	3	3	3	4	4	3	4	27	4	4	4	4	5	5	4	30
4	4	4	3	4	4	23	4	2	3	4	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	2	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	3	23	4	3	2	2	4	5	1	2	23	3	3	3	4	3	3	3	22
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	3	5	5	5	4	37	4	5	4	4	4	4	3	28
4	4	4	5	5	5	27	4	3	4	2	4	5	5	5	32	4	4	4	4	3	3	3	25

4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	3	5	5	5	5	33	5	5	4	4	4	4	5	31
5	5	4	3	4	4	25	4	2	4	2	4	5	5	5	31	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	5	4	4	4	4	36	5	5	5	4	4	4	4	31
5	4	4	3	5	5	26	4	2	3	3	3	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	4	4	23	4	2	4	1	4	4	4	5	28	4	4	4	4	3	3	3	25
4	4	4	3	4	4	23	2	2	2	1	1	2	3	3	16	4	3	4	3	3	3	4	24
5	5	5	4	5	5	29	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	3	3	4	3	4	29	4	4	5	5	5	5	4	32
4	4	4	3	5	5	25	4	2	4	2	5	5	4	4	30	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	5	5	5	26	4	5	5	4	5	5	4	4	36	4	4	4	4	5	5	5	31
4	5	5	5	4	5	28	4	2	4	2	5	5	5	4	31	4	4	5	5	5	5	5	33
5	5	5	5	5	5	30	4	2	4	3	3	4	4	4	28	4	4	4	5	4	5	4	30
5	5	5	3	4	4	26	5	5	5	5	3	3	4	3	33	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	4	5	24	4	4	4	2	4	4	3	3	28	4	4	4	4	5	5	5	31
4	4	4	3	4	5	24	5	5	4	2	4	4	4	4	32	4	4	5	5	5	5	4	32
5	5	5	5	4	5	29	3	2	2	2	1	2	2	4	18	4	4	5	5	5	5	5	33
4	4	4	3	5	5	25	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	5	5	5	5	5	33
5	5	5	4	4	4	27	4	2	4	2	3	4	4	4	27	4	4	5	5	4	4	5	31
4	4	4	4	5	5	26	4	2	4	3	4	4	4	4	29	5	5	5	5	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	24	5	4	5	3	5	4	4	4	34	5	5	5	5	4	4	5	33
5	5	5	3	4	4	26	4	3	3	3	3	3	3	3	25	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	5	4	4	26	4	2	3	2	2	3	3	3	22	5	5	4	5	4	5	4	32
4	4	4	3	4	4	23	2	2	3	3	3	3	3	5	24	5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	3	4	4	3	4	29	4	4	4	5	5	5	4	31
4	4	4	4	4	4	24	4	2	4	3	4	1	4	1	23	4	4	5	5	5	5	4	32

5	5	5	5	5	5	30	4	3	1	2	1	4	4	5	24	4	4	3	3	3	3	3	23
4	4	4	3	4	4	23	3	2	1	2	3	3	3	5	22	4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	5	30	4	2	2	4	4	3	3	3	25	4	4	5	5	4	4	4	30
4	4	5	4	5	4	26	4	2	4	2	4	4	4	4	28	3	3	3	3	3	3	3	21
5	5	5	3	4	4	26	4	4	4	3	4	4	4	3	30	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	3	4	4	24	4	3	1	2	2	4	2	4	22	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	5	3	4	25	4	3	4	3	3	3	3	3	26	4	4	5	5	5	5	5	33
4	4	4	3	4	4	23	4	4	5	4	4	4	4	3	32	4	4	5	5	4	4	5	31
4	4	5	5	4	4	26	4	4	3	4	4	5	5	3	32	4	4	4	4	4	4	5	29
4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	5	5	3	4	3	35	5	5	5	5	5	5	5	35
5	5	5	5	5	5	30	4	5	5	4	4	4	4	4	34	4	4	4	5	4	5	4	30
4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	5	3	3	4	31	4	5	5	5	4	4	5	32
4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	5	5	4	3	3	32	4	5	4	4	5	4	5	31
4	4	5	3	4	4	24	4	3	4	3	4	4	5	5	32	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	3	4	4	24	5	5	5	4	5	4	4	4	36	4	4	5	5	5	5	4	32
4	4	3	4	5	5	25	4	3	4	5	4	5	4	5	34	4	4	4	4	5	5	4	30
5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	4	4	4	5	4	34	4	4	5	5	4	4	4	30
4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	3	3	3	4	29	5	5	4	4	4	4	5	31
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	3	3	4	28	4	4	4	4	5	5	5	31
4	4	4	3	4	4	23	4	2	4	4	3	3	4	3	27	4	5	4	4	4	5	4	30
4	5	4	4	5	4	26	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	5	4	4	5	5	36	4	4	5	5	4	5	5	32
4	4	4	5	5	5	27	5	4	5	4	4	5	4	5	36	4	5	5	5	4	4	4	31
5	5	3	5	5	5	28	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	5	5	5	34
5	5	3	5	5	5	28	5	4	5	4	4	4	5	4	35	4	5	5	5	4	4	4	31

4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	3	5	4	5	5	35	4	5	5	5	4	4	4	31
4	4	5	5	4	4	26	5	4	5	3	4	5	4	4	34	4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	2	3	2	2	17	5	4	5	2	5	4	5	4	34	4	2	4	4	5	5	5	29
4	4	4	3	3	3	21	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	5	4	5	4	5	4	31
4	4	3	3	3	3	20	5	4	3	2	3	4	5	4	30	3	4	4	3	4	4	4	26
3	4	3	3	4	3	20	4	5	4	2	4	5	4	4	32	5	4	5	2	4	5	4	29
4	4	3	3	3	3	20	4	5	4	5	4	4	4	4	34	4	5	4	3	5	4	5	30
3	3	3	3	4	3	19	4	4	4	5	4	5	5	5	36	5	4	5	4	5	4	5	32
4	4	3	3	3	3	20	4	5	4	4	5	4	3	4	33	4	5	4	2	5	4	5	29
4	4	3	2	3	3	19	5	4	5	4	5	4	4	4	35	5	4	5	3	4	5	4	30
3	3	2	3	2	3	16	4	4	5	4	4	4	4	4	33	5	4	5	2	5	4	5	30
3	3	3	3	3	3	18	5	4	5	2	5	4	5	4	34	4	5	4	3	4	5	4	29
4	3	2	3	2	3	17	4	4	5	4	4	4	4	5	34	5	4	5	2	5	4	5	30
4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	2	2	3	3	3	23	4	5	4	2	4	5	4	28
4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	2	2	3	3	3	23	4	4	2	3	1	4	2	20
4	3	3	3	2	3	18	4	4	4	3	3	3	3	4	28	4	4	4	4	4	4	4	28
5	3	3	3	3	3	20	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	5	3	4	5	4	3	28
4	3	3	3	3	3	19	5	4	3	4	4	4	4	4	32	5	4	5	4	5	4	3	30
4	2	3	3	2	2	16	3	3	3	4	3	3	2	3	24	3	2	2	2	1	4	3	17
5	3	3	3	2	2	18	4	2	3	3	4	3	3	4	26	5	4	5	2	5	4	5	30
4	3	3	3	3	2	18	4	2	3	3	4	4	4	4	28	2	2	1	2	4	2	3	16
4	3	3	3	3	2	18	5	5	5	3	5	4	4	4	35	5	4	5	3	4	5	4	30
4	4	3	2	2	3	18	5	5	3	4	3	3	4	4	31	4	5	4	2	4	5	4	28
4	3	3	3	3	2	18	4	3	3	4	3	3	4	4	28	4	4	4	2	2	3	3	22
5	3	2	3	3	3	19	4	3	3	2	3	3	2	4	24	5	4	5	2	5	4	5	30

4	2	3	3	3	3	18	4	3	3	4	4	4	4	4	30	4	5	4	3	4	5	4	29
3	4	2	2	2	3	16	4	3	3	4	3	3	4	4	28	5	4	5	3	5	4	5	31
3	4	3	4	3	3	20	4	4	3	2	3	4	4	4	28	5	4	5	2	5	4	5	30

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. IDENTITAS DIRI

Nama : Elah Suci Lestari
Tempat Lahir : Pekalongan
Tanggal Lahir : 19 Juli 1992
Alamat : Tirto, Jl. Supriyadi Gg.18 No 31 Pekalongan

B. IDENTITAS KELUARGA

Nama Ayah : Warjuki
Nama Ibu : Supiyah
Alamat : Tirto, Jl. Supriyadi Gg. 18 No. 31 Pekalongan

C. PENDIDIKAN

1. SDN Tirto 02 Pekalongan Lulus Tahun 2005
2. SMPN 04 Pekalongan Lulus Tahun 2008
3. SMK Baitussalam Pekalongan Lulus Tahun 2011
4. IAIN Pekalongan Jurusan Ekonomi Syariah angkatan 2012/2013

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan seperlunya.

Pekalongan, 6 Februari 2019

Yang membuat,



ELAH SUCI LESTARI
NIM. 2013212004



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Kusumabangsa No. 09 Telp (0285) 412575 – Faks. (0285) 423418,

22 September 2017

mor : 421/In.30/M.6/PP.00.9/09/2017

:-
: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,
Pengelola Toko MU Pekalongan
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa mahasiswa:

Nama : Elah Suci Lestari

NIM : 2013212004

adalah mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan. Mahasiswa Sebagaimana tersebut diatas akan melakukan penelitian di lembaga/wilayah yang Bapak/Ibu Pimpin guna keperluan menyusun skripsi dengan judul: "Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Muslim di Toko MU Pekalongan)".

Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon bantuan Bapak/Ibu mengizinkan mahasiswa yang bersangkutan mengadakan riset guna penelitian skripsi tersebut. Demikian atas kebijaksanaan, izin dan bantuan Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.,

Dekan
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Ayu S. Pakhrina, M.S.I.
NIP. 197701232003121001

SURAT KETERANGAN

No. 013 / TokoMu/II/ 2019

Yang bertanda tangan dibawah ini, manajemen tokoMu menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : ELAH SUCI LESTARI
NIM : 2013212004
Jurusan : Ekonomi Syariah IAIN PEKALONGAN

Telah mengadakan penelitian di TokoMu Jl. Kurinci Bendan Pekalongan dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus pada konsumen muslim di TokoMu Pekalongan)" pada tanggal 30 Mei - 30 Juni 2018.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan seperlunya.

dikeluarkan di Pekalongan
pada tanggal 10 Pebruari 2019

Manager,



M. Fariska Arif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl. Kusuma bangsa No.9 Pekalongan. Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website : perpustakaan iain-pekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iain
pekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **ELAH SUCI LESTARI**
NIM : **2013212004**
Jurusan/Prodi : **EKONOMI SYARIAH**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN MUSLIM
DI TOKO MU PEKALONGAN)”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksektif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 8 April 2019



ELAH SUCI LESTARI
NIM. 2013212004

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.