

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, VARIAN PRODUK, DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA MIE GACOAN CABANG AHMAD DAHLAN  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**AMELIA AYU PRATIWI**

**NPM : 2101110030**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2025**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Amelia Ayu Pratiwi  
Nomor Pokok/ NIM : 2101110030  
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen  
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk,  
Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan  
Pembelian Pada Mie Gacoan Cabang Ahmad  
Dahlan Palembang

Pembimbing Skripsi:

Tanggal..... 3-2-2025

Pembimbing I.....  
Dr.M.Ima Andriyani,S.E., M.Si  
NIDN : 0201018001

Tanggal..... 3-2-2025

Pembimbing II.....  
Dr.Yolanda Veybitha,S.E.,M.Si  
NIDN : 0226028303

Mengetahui :

Dekan



Dr. Msv Mikial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS  
NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen,

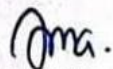
Mariyam Zanariah, SE,M.M  
NIDN : 0222096301

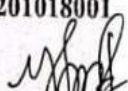
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

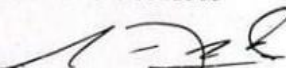
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Amelia Ayu Pratiwi  
 Nomor Pokok/ NIM : 2101110030  
 Jurusan/Prog.Studi : Manajemen  
 Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran  
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk,  
 Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan  
 Pembelian Pada Mie Gacoan Cabang Ahmad  
 Dahlan Palembang

Penguji Skripsi:

Tanggal.....3-2-2025 Ketua Penguji :   
 : Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si  
 NIDN : 0201018001


Tanggal.....3-2-2025 Penguji I :   
 : Dr. Yoianda Vevbitha, S.E., M.Si  
 NIDN : 0226028303

Tanggal.....3-2-2025 Penguji II :   
 : Herlan Djunaidi, S.E., M.Si  
 NIDN : 0219086101

Mengetahui :

Dekan  
  
 Dr. Misy Mikial, SE, M.Si, Ak. CA, CSRS  
 NIDN : 0205026401

Ketua Prodi Manajemen,

  
 Mariyam Zanariah, SE, M.M  
 NIDN : 0222096301

## **MOTTO**

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya  
(Q.s Al Baqarah 2: 286)

## **PERSEMBAHAN**

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta yakni Ayahanda Sunopin Harizon S.H dan Ibunda Indah Novita atas setiap tetes keringat dalam setiap pengorbanan dan kerja keras yang dilakukan untuk memberikan yang terbaik kepada penulis, mengusahakan segala kebutuhan penulis dan mendoakan penulis dalam keadaan apapun agar penulis mampu bertahan untuk melangkah setapak demi setapak dalam meraih mimpi di masa depan. Terima kasih untuk selalu berada di sisi penulis dan menjadi alasan bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Kepada keluarga besar peneliti, khususnya Suryadi Family terima kasih atas doa, dukungan dan cinta yang tiada henti-hentinya kalian berikan kepada peneliti.

Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Muhammad Zaky Maulana terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran ataupun materi kepada saya, dan memberikan semangat untuk terus maju dalam meraih apa yang menjadi impian saya.

Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri, Amelia Ayu Pratiwi. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, sudah memilih berusaha dan merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walau terkadang merasa putus asa atas apa yang telah diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Ameia Ayu Pratiwi  
Npm : 2101110030  
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Sastra 1  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mie Gacoan Ahmad Dahlan Palembang.

Dengan ini menyatakan skripsi ini telah ditulis dengan sesungguhnya dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, Januari 2025



Amelia ayu Pratiwi  
Npm. 2101110030

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Sastra 1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tridinanti.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS selaku Rektor Universitas Tridinanti, terima kasih atas dedikasi untuk kemajuan Universitas Tridinanti.
2. Kepada kedua orang tua ku tercinta dan adik-adik ku tersayang yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta motivasi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama masa studi.
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE,. M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah membimbing kami

khususnya para mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

5. Ibu Dr. M. Ima Andiyani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta pengarahan.
6. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta pengarahan.
7. Ibu Lusia Nargis, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing dalam penyusunan Mata Kuliah.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi.
9. Pimpinan dan seluruh karyawan Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang yang telah membantu dalam penyusunan laporan.

Atas segala bantuan yang telah diberikan peneliti mengucapkan terima kasih, semoga amal kebaikan yang bersangkutan dapat bernilai disisi Tuhan Yang Maha Esa, untuk peneliti semoga ilmu pengetahuan dan pengalaman dapat menjadi bekal kesuksesan dikemudian hari.

Palembang, November 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kajian Teoritis .....	7
2.1.1 Keputusan Pembelian .....	7
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	7
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian .....	10
2.1.1.3 Faktor yang mempengaruhi Keputusan pembelian .....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.1.3 Varian Produk .....	18
2.1.3.1 Pengertian Varian Produk .....	18



2.1.3.2 Tujuan Varian Produk .....	19
2.1.3.3 Dimensi dan Indikator Varian Produk.....	20
2.1.4 Kualitas Produk .....	21
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Produk.....	21
2.1.4.2 Pentingnya Kualitas Produk .....	22
2.1.4.3 Dimensi dan Indikator Kualitas Produk .....	22
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	23
2.3 Kerangka Berfikir .....	25
2.4 Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.1.1 Tempat Penelitian.....	31
3.1.2 Waktu Penelitian .....	31
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.2.1 Sumber Data .....	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.3.1 Populasi .....	34
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.3 <i>Sampling</i> .....	35
3.4 Rancangan Penelitian.....	36
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.1 Variabel Penelitian .....	37
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6 Instrumen Penelitian .....	41
3.6.1 Uji Validitas .....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	42
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.7.1.1 Uji Normalitas.....	43
3.7.1.2 Uji Heteroskedastiditas .....	43
3.7.1.3 Uji Multikolinieritas.....	44

3.7.2 Regresi Linier Berganda .....	44
3.7.3 Analisis Koefisien Korelasi ( r ).....	44
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	45
3.7.5 Uji Simultan Signifikan (Uji F).....	46
3.7.6 Uji Signifikan Parsial (Uji t) .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Sejarah Singkat Mie Gacoan.....	48
4.1.1 Visi Misi Mie Gacoan .....	50
4.1.2 Struktur Organisasi Mie Gacoan.....	50
4.1.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab .....	51
4.1.4 Definisi Profil Identitas Responden .....	52
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	55
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	59
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	60
4.3.1 Uji Normalitas .....	60
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.3.3 Uji Multikolinieritas.....	62
4.3.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.5 Uji Koefisien Korelasi .....	64
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	65
4.3.7 Hasil Uji F.....	65
4.3.8 Hasil Uji T.....	66
4.3.9 Pembahasan.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran-saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Omzet Bulanan Mie Gacoan Ahmad Dahlan.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Kegiatan Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Penentuan skor menggunakan skala likert .....	34
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	38
Tabel 3.4 Interval Koefisien.....	45
Tabel 4.1 Daftar Menu Mie Gacoan .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	53
Tabel 4.4 Karakteristik Respondenn berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan (X1) .....	56
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Varian Produk (X2) .....	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X3) .....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
Tabel 4.10 Uji Normalitas .....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	62
Tabel 4.12 Uji Analisis Liner Berganda .....	63
Tabel 4.13 Analisa Koefisien Korelasi .....	64
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	66

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Mie Gacoan.....	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61

## **ABSTRAK**

**Amelia Ayu Pratiwi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang. (Dibawah Bimbingan Ibu Dr.M.Ima Andriyani,S.E., M.Si dan Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si)**

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 850 orang, peneliti menggunakan rumus slovin dan mendapatkan jumlah sampel sebanyak 90 orang pelanggan pada Mie Gacoan Ahmad Dahlan. Penelitian ini merupakan penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi dan melakukan pengujian hipotesis dengan mengacu kepada hubungan antara 4 variabel yaitu: 3 variabel bebas meliputi kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk serta variabel terikat yaitu Keputusan pembelian (Y).

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen keempat variabel penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian Mie Gacoan Ahmad Dahlan. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian, kemudian variabel varian produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian dan juga variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial positif signifikan terhadap keputusan pembelian Mie Gacoan Ahmad Dahlan.

Dari hasil penelitian diharapkan pihak Mie Gacoan Ahmad Dahlan dapat memperhatikan kualitas pelayanan, dan kualitas produk agar Keputusan pembelian dapat terus meningkat, dan juga tetap berinovasi dalam memunculkan varian produk baru dengan tampilan yang menarik agar konsumen tertarik untuk membeli dan semakin meningkat pula Keputusan pembelian yang ada pada Mie Gacoan Ahmad Dahlan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Varian Produk, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian.**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa untuk dijual dengan maksud agar mendapatkan laba. Perusahaan bisnis pada zaman modern ini berada dalam sebuah lingkungan bisnis yang intensitasnya makin tinggi. Dengan banyaknya kompetitor atau perusahaan yang menawarkan produk yang sejenis sehingga memperketat persaingan bisnis. Perusahaan diharapkan bisa mencapai efisiensi dan efektivitas organisasi agar mampu bersaing dengan kompetitor. Kasmir dan Jakfar (2017:7) menjelaskan adapun pengertian bisnis adalah usaha yang dijalankan yang tujuan utamanya untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan yang dimaksud dalam perusahaan bisnis adalah keuntungan finansial.

Menurut Ali dalam Setyanti (2012), bisnis kuliner termasuk yang menjadi pilihan banyak orang untuk menjalankan usaha, karena dianggap jenis bisnis yang lebih mudah dilakukan dari pada bisnis lainnya. Namun, bisnis kuliner termasuk bisnis yang tergolong rumit karena membutuhkan banyak inovasi dan kreativitas yang berkelanjutan. Bisnis kuliner semakin berkembang karena makin banyak pelaku usaha yang berjualan melalui berbagai *channel* atau *multichannel*. Mulai dari *dine in*, *take away*, *delivery online*, *catering*, *big order*, *reseller*, hingga *konsinyasi*.

Memasarkan suatu usaha memerlukan strategi pemasaran yang baik dan harus memperhatikan faktor-faktor pendukung seseorang melakukan keputusan

pembelian. Proses keputusan pembelian mulai dari tahap awal mengenai pemahaman masalah, pencarian informasi, pemilihan merk, pemilihan saluran pembelian, penentuan waktu pembelian, dan jumlah pembelian. Dengan mengenal dan mempelajari model perilaku pembelian tersebut perusahaan dapat melakukan strategi yang mampu mengambil perhatian konsumen agar dengan demikian dapat mendorong terjadinya keputusan pembelian (Phillip Kotler, 2016:165).

Menurut Tjiptono (2019:21) keputusan pembelian adalah sebuah proses dimana konsumen mengenal masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah kepada keputusan pembelian. Dalam dunia bisnis, kualitas pelayanan selalu menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan Perusahaan. Menurut Moha (2016: 577), kualitas pelayanan merupakan sejauh mana dalam memberikan pelayanan tingkat tinggi dan sebagian besar layanan memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan ini dinilai pada tingkat keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

Selain kualitas pelayanan sebagai faktor yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, varian produk merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh Perusahaan untuk menambah daya tarik konsumen terhadap Perusahaan. Menurut (Wahyuningsih, 2019) Varian produk yaitu beraneka ragam produk yang direkomendasikan untuk dipilih dan dibeli oleh konsumen. Sebelum memutuskan untuk membeli produk, konsumen terlebih dahulu melihat kualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Menurut Kotler & Amstrong dalam

Murty dan Khasanah (2015:3) Kualitas produk adalah karakteristik suatu produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang spesifik. salah satu nilai utama yang diharapkan oleh konsumen adalah kualitas yang tinggi.

Objek penelitian yang peneliti ambil adalah usaha Mie Gacoan yang ada di Kota Palembang. Mie Gacoan dikenal dengan cita rasa makanan pedas, Mie Gacoan memiliki tiga macam kategori produk seperti noodle, dimsum, dan *beverage*. Ada kategori variasi produk noodle terdiri dari mie suit, mie hompipah dan mie gacoan yang memiliki level kepedasan dari level 1 sampai 8. Kategori dimsum terdiri dari varian produk antara lain udang rambutan, siomay, lumpia udang, udang keju dan pangsit goreng. Kategori terakhir *beverage* terdiri dari orange, es tea, mineral, lemon tea, vanilla latte, tea tarik dan milo. Mie gacoan di Kota Palembang memiliki delapan cabang, tetapi peneliti memilih di cabang yang berlokasi di Jalan Ahmad Dahlan No 78 Talang Semut Kecamatan Ilir Barat I Palembang. Dengan Omzet bulanan sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
**Omzet Bulanan Mie gacoan Ahmad Dahlan**

No	Bulan	Jumlah Omzet
1	Januari 2024	Rp. 937.850.325
2	Februari 2024	Rp. 1.012.322.520
3	Maret 2024	Rp. 953.180.200
4	April 2024	Rp. 827.100.850
5	Mei 2024	Rp. 978.550.650
6	Juni 2024	Rp. 878.850.960
7	Juli 2024	Rp. 863.550.120
8	Agustus 2024	Rp. 885.325.925
9	September 2024	Rp. 870.264.320
10	Oktober 2024	Rp. 835.697.145

*Sumber : Mie Gacoan A.Dahlan (2024)*



Keputusan pembelian pada mie gacoan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk. Kualitas pelayanan di Mie Gacoan sering kali menjadi sorotan utama, banyak pelanggan melaporkan bahwa meskipun harga yang ditawarkan terjangkau namun kualitas pelayanan yang masih kurang memuaskan para konsumen seperti waktu tunggu yang lama dalam pemesanan. Terdapat juga keluhan mengenai ketidak akuratan dalam pesanan, yang dimana sering kali pesanan tidak sesuai dengan yang diminta oleh konsumen hal itu pula yang mengakibatkan penurunan pendapatan pada bulan April 2024, Juni 2024, dan Juli 2024.

Varian produk di Mie Gacoan merupakan salah satu daya tarik bagi konsumen, namun sering kali pilihan menu pada mie gacoan terbatas dan tidak memiliki banyak alternatif. Selain itu kurangnya inovatif dalam menu produk dikarenakan makanan yang terlalu banyak memiliki rasa asin dan pedas.

Selain itu kualitas produk mie gacoan sangatlah penting bagi konsumen, namun konsumen mengeluh adanya penurunan kualitas pada pesanan yang di sajikan, penurunan kualitas tersebut terjadi pada saat antrean yang cukup panjang sehingga mengakibatkan pesanan mie yang berubah tekstur, kemudian kesalahan dalam tingkat level kepedasan yang dipesan tidak sesuai dengan permintaan konsumen, penyajian produk yang terkesan sembarangan atau kurang bersih.

Berdasarkan teori dan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ulang dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Varian Produk dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian pada Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang”**.

## 1.2. Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2019), rumusan masalah adalah pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data dan penelitian. Dari latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1 Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, varian produk, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang ?
- 2 Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang ?
- 3 Apakah ada pengaruh varian produk terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang ?
- 4 Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Creswell (2016) memaparkan tujuan penelitian adalah untuk menunjukkan serangkaian pertanyaan “mengapa Anda ingin melakukan riset dan apa yang ingin Anda dapatkan”. Berdasarkan permasalahan yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Pengaruh kualitas pelayanan, varian produk dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang.
3. Pengaruh varian produk terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan

cabang Ahmad Dahlan Palembang.

4. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada mie gacoan cabang Ahmad Dahlan Palembang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Menurut Soekidjo (2010, 47) “Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian nanti, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak antara lain :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan manfaat yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi karyawan dan perusahaan Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain pada masa yang akan datang dan menyajikan informasi mengenai kualitas pelayanan, varian produk, kualitas produk dan keputusan pembelian.

3. Bagi Peneliti

Sabagai tolak ukur mempraktekkan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga peneliti dapat menambah pengetahuan secara praktis mengenai masalah-masalah yang dihadapi intansi/perusahaan Mie Gacoan Cabang Ahmad Dahlan Palembang

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitama, Satria. 2017. *Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Dengan Model Four Levers Of Control di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai*. *Jurnal Info Artha*. 01(01) : 35 – 46.
- Ahmad Avif Annibras (2023) *Analisis Pengaruh Cita Rasa, Variasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Di Mie Gacoan Cabang Kartasura*. *Jurnal*
- Alfiyatul Fitriyah.2024.,*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Gacoan Dengan Label Halal Dan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi*.
- Almauzuna, Anibras (2019) *Pengaruh Good Corporate Governance, Tax Planning, Dan Profitability Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Di Bursa Efek Indonesia*. S1 thesis, Fakultas Ekonomi.
- Akbar, C., & Purnomo, L. I. (2021). *Pengaruh Manajemen Laba Dan Csr Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Gcg Sebagai Variabel Moderating*. *SAKUNTALA: Prosiding Sarjana Akuntansi Tugas Akhir Secara Berkala*, 1(1), 664-683.
- Amalina, RA. Nur., dan Imroatul Khasanah. 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rocket Chicken Sukorejo Kendal)*. *Diponegoro Journal of Management*. Volume 4, Nomor 2, Tahun 2015, Halaman 1-9.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2021. *Manajemen Kualitas (Edisi Ke-II)*. Universitas Terbuka. Tangerang Selatan
- Astri Ayu Purwati, Indra Wijaya. 2019. *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Integritas, Kompetensi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Golden Riau Jaya Pekanbaru*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol 16, No. 2.
- Avif Annibras.2023.*Analisis Pengaruh Cita Rasa, Variasi Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Di Mie Gacoan Cabang Kartasura*
- Creswell, John W. (2016). *RESEARCH DESIGN Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dara Evalita Milenia Irawan.2023.*Pengaruh Kualitas Produk, Variasi Produk, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Keputusan Pembelian Springbed Merek Kirana Di Kirana Furnitur*

- Faisal Furqon Danang. (2017). *Pengaruh Modal Usaha, Lama Usaha, Dan Sikap Kewirausahaan Terhadap Pendapatan Pengusaha Lanting Di Lemah Duwur Kecamatan Kewurasan Kabupaten Kebumen*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Faradisa Isti 2016. “*Analisis Pengaruh Variasi Produk, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat beli ulang Konsumen Pada Indonesian Coffeeshop Semarang (Icos Café)*”. *Journal Of Management*, Volume 2 No.2 Maret 2016.
- Ghozali, Imam. 2018. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*”. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah. 2016. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Hayatun Isqo. (2015). *Pengaruh Variasi Produk Terhadap Volume Penjualan Merek Ako Pada Matahari Departemen Store Lembuswana Di Samarinda*, *Journal Ilmu Administrasi Bisnis*, Volume 3 , Nomor 2
- Hikmawati, Fenti (2017). *Metodologi Penelitian*. Depok : Raja Grafindo
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kasmir, (2018). *Manajemen sumber daya manusia ( teori dan praktik )*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir & Jakfar. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*. Cetakan ke Delapan. Jakarta: Kencana.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong.(2019). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2019). *Manajemen Pemasaran Edisi ke Tigabelas Jilid 1*. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., (2019), *Principles of Marketing*, 14th Ed, Prentice Hall, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller (2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid1 & 2*. Jakarta: PT. Indeks
- Moha, I., & sudrajat, D. (2019). *Resume Ragam Penelitian Kualitatif*. *Jurnal Equilibrium*, Vol 5(9), 1- <https://doi.org/10.31227/osf.io/wtncz>
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2019). *Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Rusdiana. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meraih Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setyaningrum, Ari. dkk. 2015. “*Prinsip-Prinsip Pemasaran*”. Yogyakarta: andi.
- Setyanti. 2012. *Kesalahan saat Berbisnis Kuliner*. Diakses 18 September. Pukul 22.10 WIB. <http://female.kompas.com>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. PT. Alfabet: Bandung.
- Sianturi, Efendi. 2022. *Buku Panduan Model Manajemen Pelatihan Organizational Citizenship Behavior (OCB) Meningkatkan Kompetensi Penyuluh Kesehatan masyarakat*. NTB: Pusat Pengembangan pendidikan dan penelitian indonesia.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2019. "*Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*." Yogyakarta: Penerbit And
- Wahyuningsih, S. (2019). ISSN : 1829-7463. *Pengaruh Pelatihan Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan*. *Jurnal Warta Edisi: 60*.
- Yohanes Susanto. 2017. *Peran Kepemimpinan dalam Pengelolaan Koperasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Y. M. C. Pinontoan, *Variasi Prod, Pengaruh Variasi Produk, Ketidakpuasan Konsumen, D. A. N. Iklan, Pesaing Terhadap, Keputusan Perpindahan, Merek Dari, And Sabun Pembersih*. N.D. “*Wajah Pada Supermarket Cool Tomohon The Influence Of Product Variation , Consumer Dissatisfaction , And Competitor Product Advertisement On Brand Exchanging Decision From Facial Cleanser Cleaner On Cool Supermarket Tomohon Y . M . C . Pinontoan . Pengaruh.*” 7(4):5753–62

