

**PENGARUH MUTU PRODUK, *DISPLAY* TATA LETAK DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN (STUDI PADA  
TOKO ROTI PERMATA SUMPIUH)**



Diusulkan Oleh :

Nama : Noffal Rifai Rahman  
Nim : 20170410303  
Konsentrasi : Manajemen Operasi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2020**

**PENGARUH MUTU PRODUK, *DISPLAY* TATA LETAK DAN VARIASI  
PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN (STUDI PADA  
TOKO ROTI PERMATA SUMPIUH)**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, LAYOUT DISPLAY AND PRODUCT  
VARIATION ON CUSTOMER TRUST (STUDY AT TOKO ROTI PERMATA  
SUMPIUH)***

**SKRIPSI**

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh  
gelar sarjana stara-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta**

Oleh :

Nama : Noffal Rifai Rahman  
Nim : 20170410303  
Konsentrasi : Manajemen Operasi

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Noffal Rifai Rahman

Nomor Mahasiswa : 20170410303

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH MUTU PRODUK, DISPLAY TATA LETAK DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN (STUDI PADA TOKO ROTI PERMATA SUMPIUH)**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 17 April 2021



Noffal Rifai Rahman

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

"وَلَا تَيْأَسُوا مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِنَّهُ لَا يَيْأَسُ مِنْ رَوْحِ اللَّهِ إِلَّا الْقَوْمُ الْكَافِرُونَ"

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah, sesungguhnya tiada berputus asa dari rahmat Allah melainkan kaum yang kafir.” (Q.S. Yusuf : 87)

“Jika salah “perbaiki”, jika gagal “coba lagi”, tapi jika kamu menyerah semuanya selesai”

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang telah mendukung saya dalam doa, mental, serta finansial selama menjalani masa perkuliahan ini.
2. Saudara-saudara saya yang turut serta memberikan dukungan berupa doa mulai dari awal masuk kuliah hingga akhir kuliah.
3. Kawan-kawan seperjuangan yang saya kenal yang juga selalu memberikan *support* kepada saya dalam menyelesaikan perkuliahan.
4. Almamater saya Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu produk, *display* tata letak (*layout*) dan variasi produk terhadap kepercayaan pelanggan toko Roti Permata Sumpiuh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan sampel berjumlah 134 orang responden, sampel ditarik berdasarkan teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan alat bantu olah data SPSS 26 dan dianalisis menggunakan teknik analisis uji asumsi klasik, koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan uji hipotesis. Dari hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) bahwa masing-masing variable independen (mutu produk, *display* tata letak (*layout*), dan variasi produk) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variable dependen (kepercayaan pelanggan). Untuk hasil secara simultan (uji F) variable independen (mutu produk, *display* tata letak (*layout*), dan variasi produk) juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap variable dependen (kepercayaan pelanggan).

**Kata Kunci:** Mutu Produk; *Display* Tata Letak (*Layout*); Variasi Produk; Kepercayaan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of product quality, layout display and product variety on customer trust at Toko Roti Permata Sumpiuh. This research is a quantitative study with a sample of 134 respondents, the sample is drawn based on data collection techniques using observation and questionnaires. The collected data was then processed using the SPSS 26 data processing tool and analyzed using the classical assumption test analysis technique, the coefficient of determination ( $R^2$ ) and hypothesis testing. From the results of the partial hypothesis test ( $t$  test) that each independent variable (product quality, layout display, and product variety) has a significant positive effect on the dependent variable (customer trust). For the simultaneous results ( $F$  test) the independent variable (product quality, layout display, and product variety) also has a significant positive effect on the dependent variable (customer trust).*

**Keywords:** *Product Quality; Layout Display (Layout); Product Variety; Customer trust.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Mutu Produk, *Display* Tata Letak dan Variasi Produk terhadap Kepercayaan Pelanggan (Studi pada Toko Roti Permata Sumpiuh)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam memperhatikan aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Ika Nurul Qamari S.E., M.Si. yang telah memberikan masukan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dan dukungan selama proses penyelesaian penulisan karya tulis ini.
3. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Bapak dan ibu serta saudara-saudara saya yang telah memberikan dukungan serta doa selama menjalani masa perkuliahan hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan studi ini.
5. Bapak Achmad Fashihudin dan Ibu Sri Subekti selaku pemilik Toko Roti Permata Sumpiuh yang telah memberikan izin serta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Vivin Viollyn wanita yang selalu memberikan dukungan dan mendampingi saya disaat keadaan sepi dan patah semangat dengan memberikan dorongan yang kuat supaya saya mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Mba Norma Fikria yang telah membantu dalam mengolah data penelitian menggunakan aplikasi SPSS serta memberikan masukan selama proses penulisan karya tulis ini.
8. Almarhum Bapak Surajiono serta keluarga yang telah menerima saya dan memberikan perhatian, motivasi serta dukungan selama saya tinggal dikos.
9. Kawan-kawan Rubic's One, Kucluk, Alumni Ponpes MWI Kebarongan angkatan 2017, Manajemen G17, KKN UMY 041, dan semua kawan-kawan yang saya kenal yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan



skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan dan mencurahkan rahmat & hidayahnya kepada kita semua. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Yogyakarta, 17 April 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Noffal Rifai Rahman', written in a cursive style.

Noffal Rifai Rahman

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>INTISARI</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	4
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	5
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	5
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	6
<b>A. Landasan Teori</b> .....	6
1. Mutu Produk.....	6
2. Display Tata Letak ( <i>Layout</i> ).....	11
3. Variasi Produk .....	14
4. Kepercayaan Pelanggan .....	17
<b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....	20
<b>C. Kerangka Konsep</b> .....	22
<b>BAB III: METODE PENELITIAN</b> .....	23
<b>A. Objek &amp; Subjek Penelitian</b> .....	23
1. Objek penelitian.....	23
2. Subjek Penelitian .....	23

<b>B. Jenis Data</b> .....	23
<b>C. Teknik Pengambilan Sampel</b> .....	24
<b>D. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	25
<b>E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian</b> .....	26
1. Definisi variabel penelitian .....	26
2. Alat ukur variabel penelitian .....	30
<b>F. Uji Instrumen Data</b> .....	33
1. Uji Validitas .....	33
2. Uji Reliabilitas.....	34
<b>G. Uji Hipotesis dan Analisis Data</b> .....	34
1. Uji Hipotesis.....	34
2. Analisis Data .....	36
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
<b>A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian</b> .....	39
1. Objek Penelitian .....	39
2. Subjek Penelitian .....	40
<b>B. Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	48
<b>C. Uji Kualitas Instrumen Data</b> .....	49
1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
2. Analisis Regresi Linier.....	57
<b>D. Hasil Penelitian/Pembahasan</b> .....	62
<b>BAB V: SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN/IMPLIKASI KEBIJAKAN</b> .....	65
<b>A. Kesimpulan</b> .....	65
<b>B. Keterbatasan Penelitian</b> .....	65
<b>C. Saran</b> .....	66
<b>Daftar Pustaka</b> .....	67
<b>LAMPIRAN</b> .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skor pengisian kuesioner .....	26
Tabel 3.2	Definisi operasional variabel dan indikator penelitian .....	26
Tabel 3.3	Daftar Pernyataan Kuesioner .....	30
Tabel 4.1	Hasil uji validitas .....	48
Tabel 4.2	Kategori reliabilitas .....	49
Tabel 4.3	Hasil uji korelasi .....	49
Tabel 4.4	Uji normalitas tidak berdistribusi normal .....	51
Tabel 4.5	Uji normalitas berdistribusi normal .....	53
Tabel 4.6	Uji multikolinearitas .....	55
Tabel 4.7	Uji heteroskedastisitas .....	56
Tabel 4.8	Koefisien determinasi .....	57
Tabel 4.9	Hasil uji F .....	59
Tabel 4.10	Hasil uji t .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka konsep peneltian .....	22
Gambar 4.1	Persentase persebaran responden berdasarkan jenis kelamin .....	41
Gambar 4.2	Diagram persebaran usia responden .....	42
Gambar 4.3	Persentase persebaran alamat responden .....	43
Gambar 4.4	Persentase persebaran profesi responden .....	44
Gambar 4.5	Persebaran persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir ....	45
Gambar 4.6	Persentase frekuensi pembelian responden .....	46
Gambar 4.7	Persentase waktu berkunjung responden .....	47
Gambar 4.8	Mendeteksi <i>outlier</i> dengan <i>box plot</i> .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	72
Lampiran 2	Data Penelitian .....	79
Lampiran 3	Skor per variabel .....	87
Lampiran 4	Tabel Distribusi F .....	93
Lampiran 5	Tabel Distribusi t .....	97