

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA UMKM DI
JALAN RIMBA DHARMA KOTA MADIUN**

SKRIPSI



OLEH:

DINTIA AYU GUSRIFA

NIM. 2202107020

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN PADA UMKM DI JALAN RIMBA DHARMA KOTA
MADIUN**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah Satu
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Ekonomi (S. Pd)

**OLEH:
DINTIA AYU GUSRIFA
NIM.2202107020**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

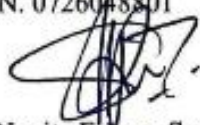
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Dintia Ayu Gusrifa telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Kamis, 9 Juli 2026.

Panitia Penguji



Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, S.Pd., M.Pd. Ketua
NIDN. 0726048801



Dr. Novita Ernana Sari, M.Pd.
NIDN. 0714088701

Sekretaris



Dr. Dra. Nibik Srijani, M.Pd., M.M.
NIDN. 0020116701

Anggota



Drs. Wikanso, M.Pd.
NIDN. 0007126603

Anggota



Maretha Berlianantiya, S.Pd., M.Si.
NIDN. 0702039002

Anggota

Mengetahui,
Dekan FKIP



Dr. Muh. Waskito Ardhim, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0726028401

Mengesahkan,
Kaprosdi Pendidikan Ekonomi



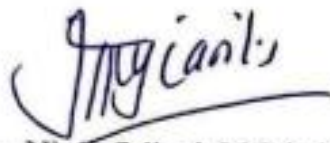
Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0726048801

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN UJIAN

Skripsi oleh Dintia Ayu Gusrifa telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 2 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Dra. Nini Srijani, M.Pd., M.M.

NIDN. 0020116701

Madiun, 2 Juli 2026

Pembimbing II,



Drs. Wikanso, M.Pd.

NIDN. 0007126603

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dintia Ayu Gusrifa
Nim : 2202107020
Program Studi : Pendidikan Ekonomi
Fakultas : Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 18 Juni, 2026
Yang membuat pernyataan



METERAI
TEMPIL
SA291AOK128652397

Dintia Ayu Gusrifa
NIM.2202107020

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa FA INNA MA’AL USRI YUSRO”

(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

“Sura Dira Jaya Ningrat Lebur Dening Pangastuti”

Tugas akhir ini kupersembahkan kepada:

Tugas akhir ini kupersembahkan dengan penuh rasa Syukur ke hadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, kemudahan, serta mengabulkan doa-doa yang dipanjatkan dengan penuh harap. Tanpa Ridha dan pertolongan-Nya, karya ini tidak dapat terselesaikan.

Kepada kedua orang tua tercinta, terimakasih atas cinta, doa, pengorbanan, dan kepercayaan yang selalu mengiringi setiap langkah saya. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk terima kasih dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu.

Kepada diri saya sendiri, yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui. Terima kasih karena telah percaya bahwa setiap usaha yang dilakukan akan membawa pada hasil yang terbaik. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik, serta pengingat bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia selama dilakukan dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada UMKM Di Jalan Rimba Dharma Kota Madiun” dengan baik dan lancar.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak akan mampu menyelesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Supri Wahyudi Utomo, M. Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan dan menyelesaikan studi di Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Muh. Waskito Ardhi, M. Pd selaku Dekan FKIP Universitas PGRI Madiun yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Ramadhan Prasetya Wibawa, M. Pd selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
4. Dr. Dra. Ninik Srijani, M. Pd., M. M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, saran untuk membimbing dan mengarahkan, serta

memberikan dukungan dan masukan yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Drs. Wikanso, M. Pd selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, saran untuk membimbing dan mengarahkan, serta memberikan dukungan dan masukan yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada Orang Tua tercinta, Bapak dan Ibu yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, nasihat serta pengorbanan yang tidak ternilai selama penulis menempuh pendidikan hingga menyelesaikan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada pihak Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah serta Paguyuban Kuliner Kontainer Rimba Dharma Kota Madiun yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang tidak bisa saya sebut satu per satu terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi, bantuan, serta berbagai pengalaman yang telah dibagikan selama proses belajar dan menjadi bagian dari perjalanan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih untuk sahabat kecilku dan teman-teman SMA tersayang. Terima kasih sudah terus menemani perjalanan hidupku sampai di titik ini. Terima kasih atas setiap sesi obrolan tanpa arah dan semangat tak henti yang kalian berikan selama aku berjuang menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Rangga W. yang selalu memberikan semangat, doa, perhatian, dan dukungan baik tenaga maupun materi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah,

dan sumber motivasi di setiap langkah perjuangan. Semoga segala kebaikan dan dukungan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik.

11. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri Dintia yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah melewati setiap proses pembuatan skripsi ini. Terima kasih karena sudah memilih untuk terus bangkit dari rasa Lelah dan keraguan, hingga akhirnya bisa menyelesaikan apa yang telah dimulai dengan sangat baik

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi tambahan referensi. Terima kasih.

Madiun, 18 Juni, 2026

Penulis



Dintia Ayo Gusrifa
NIM.2202107020

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Definisi Operasional Variabel	12
BAB II KAJIAN PUSTAKAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN	15
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Keputusan Pembelian Konsumen.....	15
2. Diferensiasi Produk	20
3. Kualitas Pelayanan	26
4. UMKM	31
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	37
C. Kerangka Berpikir.....	43
D. Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
1. Tempat Penelitian.....	45
2. Waktu Penelitian.....	45

B. Desain Penelitian.....	47
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel/Bahan Uji..	48
1. Populasi	48
2. Sampel.....	50
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	50
D. Teknik Pengumpulan Data	52
1. Kuesioner (Angket).....	53
2. Dokumentasi.....	53
E. Instrument Penelitian	54
F. Teknik Analisis Data	56
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 71
A. Deskripsi Data.....	71
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	71
2. Deskripsi Variabel	76
B. Hasil Pengujian Hipotesis	79
1. Hasil Uji Prasarat	79
2. Uji Hipotesis.....	86
C. Pembahasan	93
1. Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada UMKM Di Jalan Rimba Dharma Kota Madiun.....	92
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada UMKM Di Jalan Rimba Dharma Kota Madiun.....	94
3. Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada UMKM Di Jalan Rimba Dharma Kota Madiun.....	95
 BAB V PENUTUP.....	 97
A. Simpulan	97
B. Saran	99
 DAFTAR PUSTAKA	 102
 LAMPIRAN LAMPIRAN	 105

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	46
Tabel 3.2 Populasi Konsumen.....	48
Tabel 3.3 Skala Likert	55
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	55
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas (X1).....	57
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas (X2).....	58
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas (Y).....	60
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.1 Kelompok Usia Responden.....	71
Tabel 4.2 Nama UMKM	72
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.4 Frekuensi Membeli Responden.....	75
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Diferensiasi Produk (X1).....	77
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	78
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y)	78
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Data	80
Tabel 4.9 Uji Linearitas Diferensiasi Produk.....	82
Tabel 4.10 Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	83
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.12 Uji Heteroskedastisitas.....	86
Tabel 4.13 Analisis Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4.14 Uji T	89
Tabel 4.15 Uji F.....	90
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	43
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	48
Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner	106
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 3 Data Responden.....	113
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	116
Lampiran 5 Surat Balasan Izin Penelitian.....	118
Lampiran 6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	120
Lampiran 7 Hasil Olah Data	129
Lampiran 8 Uji T.....	138
Lampiran 9 Uji F.....	139
Lampiran 10 Dokumentasi Kegiatan Penelitian	140
Lampiran 11 Validasi Pustaka.....	143
Lampiran 12 Validasi Sumber Pustaka Skripsi	148
Lampiran 13 Persetujuan Pembimbing Publikasi Artikel	149
Lampiran 14 Pengesahan Proposal Skripsi.....	150
Lampiran 15 Riwayat Hidup.....	151