

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI TOKO BANGUNAN BAGUS JAYA
PUTUKREJO KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

Monica Aprita Sari

NPM. 17419192

**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS KADIRI
KEDIRI
2021**

PENGESAHAN

Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri Dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Tanggal 10 Juli 2021

Mengesahkan
Universitas Kadiri
Fakultas Ekonomi

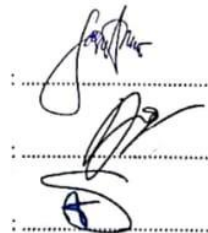
Dekan,



Dr. Nur Lach M.M
NIK: 0718026001

Tim Penguji :

1. Dr. Sasi Utami, M.M
NIDN : 0718105801
2. Yudianto Perdana Putra, S.E M.M
NIDN : 0704068701
3. Drs. Gandung Satriyono, S.T, M.M
NIDN : 0717126302



SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan ini, saya:

Nama : Monica Aprita Sari

NPM : 17419192

Program Study : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BANGUNAN BAGUS JAYA PUTUKREJO KABUPATEN NGANJUK.

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 1 Juni 2021



Monica Aprita Sari

NPM: 17419192

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya dan tidak lupa shalawat serta salam tercurah kepada Rasulullah SAW. sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI TOKO BANGUNAN BAGUS JAYA PUTUKREJO KABUPATEN NGANJUK” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen program studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri.

Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ir. Djoko Rahardjo,MP selaku Rektor Universitas Kadiri
2. Dr. Nur Laely,SE. M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri
3. Bapak Drs. Gandung Satriyono ST M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kadiri
4. Dr. Sasi Utami M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi I yang telah memberikan bimbingan dan saran kepada peneliti sejak awal sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini
5. Yudiarto Perdana Putra,S.E M.M selaku Dosen Pembimbing skripsi II yang telah berkenan meluangkan banyak waktu, mengarahkan dalam penyusunan

skripsi dan memberikan tambahan ilmu serta solusi dalam setiap kesulitan penulisan skripsi ini sampai selesai.

6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Kediri yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Tri Saksono dan Ibu Marsini serta adik saya Marcel Adi Firmansyah yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk moril maupun finansial, perhatian, kasih sayang, semangat serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk sahabat saya tercinta, Putri Eka Yunita.A dan teman-teman Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi angkatan 2017 yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan penelitian ini.

Terimakasih atas bantuan, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi penelitian ini. Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Kediri, 1 Juni 2021

Monica Aprita Sari

NPM 17419192

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan Tentang Orisinalitas	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1. Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.2.1.2 Pemasaran	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan	13
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2.2.3 Faktor-Faktor Yang Di Perhatikan Dalam Kualitas Pelayanan	16
2.2.2.4 Ciri-Ciri Kualitas Pelayanan Publik	16
2.2.3. Kelengkapan Produk	17

2.2.3.1 Pengertian Kelengkapan Produk	17
2.2.3.2 Indikator Kelengkapan Produk	17
2.2.3.3 Faktor-Faktor Kelengkapan Produk	19
2.2.4. Harga	19
2.2.4.1 Pengertian Harga	19
2.2.4.2 Indikator Harga	20
2.2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga	20
2.2.5. Perilaku Konsumen	21
2.2.5.1. Pengertian Perilaku Konsumen	21
2.2.5.2 Keputusan Pembelian	22
2.2.5.3 Indikator Keputusan Pembelian	22
2.2.5.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	24
2.3 Kerangka Berpikir	25
2.4 Hipotesis	28
BAB III : METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Lokasi Dan Periode Penelitian.....	29
3.3 Populasi Dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Teknik Penentuan Besarnya Sampel	30
3.3.3 Teknik Sampling	32
3.4 Sumber Data	32
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.2 Uji Instrumen Penelitian	35
3.5.2.1 Uji Validitas	35
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	35
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.7 Metode Analisis Data	38
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	39

3.7.1.1 Uji Normalitas	39
3.7.1.2 Uji Heteroskedastisitas	39
3.7.1.3 Uji Multikolinieritas	40
3.7.2 Analisis Regresi Berganda	40
3.8 Uji Hipotesis	41
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	45
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	47
4.4 Analisis Data.....	56
4.4.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas	56
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	58
4.4.2.1 Uji Normalitas	59
4.4.2.2 Uji Heterokedastisitas.....	61
4.4.2.3 Uji Multikolinieritas	63
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	65
4.5 Pengujian Hipotesis.....	67
4.5.1 Uji T	67
4.5.2 Uji F.....	69
4.5.3 Koefisien Determinasi.....	71
4.6 Pembahasan	72
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	72
4.6.2 Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	74
4.6.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	75

4.6.4 Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian.....	76
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 data penjualan toko bangunan bagus jaya	4
Tabel 2.1 penelitian terdahulu	8
Tabel 3.1 skala likert.....	34
Tabel 3.2 definisi operasional variabel	37
Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia	46
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	47
Tabel 4.4 deskripsi jawaban variabel kualitas pelayanan	48
Tabel 4.5 deskripsi jawaban variabel kelengkapan produk	50
Tabel 4.6 deskripsi jawaban variabel harga	52
Tabel 4.7 deskripsi jawaban variabel keputusan pembelian	54
Tabel 4.8 hasil uji validitas	57
Tabel 4.9 hasil uji reliabilitas	58
Tabel 4.10 hasil uji normalitas dengan kolmogorov-smirnov.....	59
Tabel 4.11 hasil uji heterokedastisitas dengan uji glejser	62
Tabel 4.12 hasil uji multikolinieritas	64
Tabel 4.13 hasil uji regresi linier berganda	65
Tabel 4.14 hasil uji statistik t.....	68
Tabel 4.15 hasil uji statistik f	70
Tabel 4.16 hasil uji koefisien determinasi.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir	27
Gambar 4.1 Struktur organisasi perusahaan.....	44
Gambar 4.2 Hasil uji normalitas dengan grafik histogram	60
Gambar 4.3 Hasil uji normalitas dengan grafik p-p plot.....	60
Gambar 4.4 Hasil uji heterokedastisitas dengan grafik scatterplot.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....	84
Lampiran 2 Data karakteristik responden	87
Lampiran 3 Distribusi jawaban responden.....	90
Lampiran 4 Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	95
Lampiran 5 Hasil uji Normalitas	99
Lampiran 6 Hasil uji heteroskedastisitas.....	99
Lampiran 7 Hasil uji multikolinieritas	100
Lampiran 8 Hasil uji regresi linier berganda.....	101
Lampiran 9 Dokumentasi	102
Lampiran 10 Daftar riwayat hidup	105
Lampiran 11 Lembar Persetujuan mengikuti seminar proposal.....	106
Lampiran 12 Berita acara seminar proposal skripsi	107
Lampiran 13 Lembar bimbingan skripsi	108
Lampiran 14 Lembar revisi skripsi.....	110
Lampiran 15 Hasil cek plagiasi	113