

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERLENGKAPAN OLAHRAGA”**

(Studi Kasus Konsumen Tukul Sport Ponorogo)



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)**

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Bintang Vian Tri Prasetya

Nim : 18414733

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PERLENGKAPAN OLAHRAGA”**

(Studi Kasus Konsumen Tukul Sport Ponorogo)



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)**

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Bintang Vian Tri Prasetya

Nim : 18414733

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Perlengkapan Olahraga(Studi Kasus Konsumen Tukul Sport Ponorogo)

Nama : Bintang Vian Tri Prasetya

NIM : 18414733

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 11 Januari 2000

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 14 Februari 2023

Pembimbing I



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101

Pembimbing II



Wijianto, SE., MM
NIDN. 0726048505

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

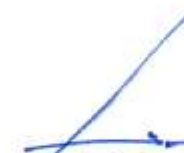
Dosen Penguji:



Dra. Umi Farida, MM
NIDN. 0710016101



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDN. 0008057601

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Keptusan Pembelian Perlengkapan Olahraga (Studi Kasus Konsumen Tukol Sport Ponorogo)

Bintang Vian Tri Prasetya

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Keptusan Pembelian Perlengkapan Olahraga (Studi Kasus Konsumen Tukol Sport Ponorogo). Penelitian ini memakai metode kuantitatif yaitu dideskripsikan sebagai angka – angka dengan menggunakan data primer melalui penyebaran kuesioner serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen profil Tukol Sport Ponorogo. Populasi penelitian ini adalah berjumlah 100 pembeli di Tukol Sport Ponorogo dengan teknik pengambilan dalam penelitian ini menggunakan metode jenuh atau sensus. Adapun metode pambilan data menggunakan alat kuesioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini secara parsial bahwa Kualiatas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, Kelengkapan produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, Harga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sedangkan secara simultan Kualitas pelayanan, Kelengkapan produk dan Harga berpengaruh terhadap Keputusan pembelian.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kelengkapan produk Harga, Keptusan pembelian.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kerahmatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan, Kelengkapan produk dan Harga terhadap Keputusan pembelian Perlengkapan olahraga”. (Studi Kasus *Tukol Sport* Ponorogo).

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu sudah selayaknya dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Hadi Sumarsono, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Naning Kristiyana, SE, MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dra. Umi Farida, M.M, selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan, serta memberikan kritik dan saran kepada penulis.
4. Wijiyanto, SE., MM, selaku pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi.
5. Owner dan karyawan *Tukol Sport* Ponorogo, yang sudah memberikan ijin untuk melakukan penelitian sehingga bisa terlaksana skripsi ini.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Toimin dan Ibu Astutik yang selalu memberikan nasehat, kasih sayang, doa atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
7. Kakak penulis, Indro Wicaksono dan Eva Rusdiana terimakasih atas doa dan dukungannya.
8. Teman dekat penulis, Kiki Oktaliana Sriwardani terimakasih atas dorongan dan dukungannya.
9. Kepada teman seperjuangan Manajemen kelas C angkatan 2018 yang telah memberikan semangat dan motivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, sudah melakukan kerja keras, pantang menyerah dan berusaha menyelesaikan skripsi dengan semaksimal mungkin.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari banyaknya kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi teman-teman.

Ponorogo, 14 Februari 2023

Penulis,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large circular loop followed by several horizontal and diagonal strokes.

Bintang Vian Tri Prasetya

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis, akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Allah SWT yang tidak pernah terhitung nikmat dan karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi, terimakasih selalu mendoakan dan memberikan saya motivasi kepada saya.
3. Kepada seluruh teman-teman manajemen C angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat.



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

“Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah disebutkan dalam daftar pustaka.”

Ponorogo, 14 february 2023



Bintang Vian Tri Prasetya
18414733

MOTTO

*“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu
tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku
tidak akan pernah melewatkanmu”*

Umar Bin Khattab



DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Manajemen Pemasaran.....	7
2. Bauran Pemasaran.....	8
3. Perilaku Konsumen.....	11
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
b. Model Perilaku Konsumen.....	14
4. Keputusan Pembelian.....	16
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	16
b. Tahap – Tahap Keputusan Pembelian.....	17
c. Indikator Keputusan Pembelian.....	18
5. Kualitas Pelayanan.....	20
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	20

b.	Karakteristik Kualitas Pelayanan	21
c.	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	22
d.	Indikator Kualitas Pelayanan	23
6.	Kelengkapan Produk	24
a.	Pengertian Kelengkapan Produk	24
b.	Faktor Kelengkapan Produk	24
c.	Indikator Kelengkapan Produk	25
7.	Harga	26
a.	Pengertian Harga	26
b.	Tujuan Penetapan Harga	27
c.	Faktor Penentuan Harga	27
d.	Indikator Harga	28
B.	Penelitian Terdahulu	29
C.	Kerangka Pemikiran	31
D.	Pengembangan Hipotesis	31
BAB III	METODE PENELITIAN	36
A.	Ruang Lingkup Penelitian	36
B.	Populasi Dan Sampel	36
1.	Populasi	36
2.	Sampel	37
C.	Jenis Data Penelitian	37
1.	Data Primer	37
D.	Metode Pengambilan Data	38
E.	Definisi Operasional Variabel	39
1.	Variabel Independen (Bebas)	39
2.	Variabel Dependen (Terikat)	41
F.	Metode Analisis Data	41
1.	Uji Instrumen	42
a.	Uji Validitas	42
b.	Uji Reliabilitas	43

2.	Analisis Data.....	44
a.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
b.	Koefisien Determinasi (R^2).....	44
3.	Uji Hipotesis.....	45
a.	Uji T (Parsial).....	45
b.	Uji F (Simultan).....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
A.	Hasil Penelitian.....	47
1.	Sejarah <i>TukolSport</i> Ponorogo.....	47
2.	Kondisi Wilayah Penelitian.....	47
3.	Gambaran Umum Responden.....	48
a.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
b.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	49
c.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	50
d.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
4.	Deskripsi Jawaban Responden.....	51
a.	Variabel Kualiatas Pelayanan.....	52
b.	Variabel Kelengkapan Produk.....	53
c.	Variabel Harga.....	55
d.	Variabel Keputusan Pembelian.....	56
5.	Uji Instrumen.....	58
a.	Uji Validitas.....	58
b.	Uji Reliabilitas.....	60
6.	Analisis Data.....	61
a.	Uji Regresi Linier Berganda.....	61
b.	Koefisien Determinasi.....	63
7.	Uji Hipotesis.....	64
a.	Uji Parsial (Uji T).....	64
b.	Uji Simultan (Uji F).....	67
B.	Pembahasan.....	68

1. Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
2. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4. Pengaruh Kualiatas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2 Skala Likert.....	38
Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4 Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 5 Responden Berdasarkan Penghasilan	50
Tabel 6 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 7Tanggapan RespondenKualitas Pelayanan	52
Tabel 8Tanggapan Responden Kelengkapan Produk	54
Tabel 9 Tanggapan Responden Harga	55
Tabel 10 Tanggapan Responden Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	59
Tabel 12 Uji Validitas Kelengkapan Produk	59
Tabel 13 Uji Validitas Harga	60
Tabel 14 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 15 Uji Reliabilitas	61
Tabel 16 Regresi Linier Berganda	62
Tabel 17 Koefisien Determinasi	63
Tabel 18 Uji T.....	64
Tabel 19 Uji F	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Perilaku Konsumen.....	15
Gambar 2 Tahap -Tahap Keputusan Pembelian	17
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4 Uji t Variabel Kualitas pelayanan	65
Gambar 5 Uji t Variabel Kelengkapan produk	66
Gambar 6 Uji t Variabel Harga.....	66
Gambar 7 Uji Simultan (Uji f).....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 3 Data Responden.....	84
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	91
Lampiran 5 Analisis Regresi Berganda dan Koefisien Determinasi	94
Lampiran 6 Uji Hipotesis.....	95
Lampiran 7 Tabel R, T dan F.....	96
Lampiran 8 Berita Acara.....	104
Lampiran 10 Dokumentasi.....	105

