

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
TIMORITEL PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rani Puspita Ningrum

NIM 19414970

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS

MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Timoritel Ponorogo

Nama : Rani Puspita Ningrum

NIM : 19414970

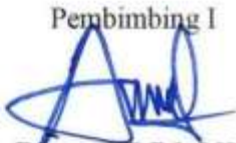
TTL : Ponorogo, 22 Maret 2000

Program Studi : Manajemen

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

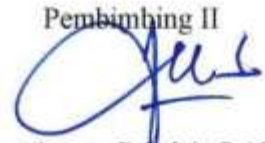
Ponorogo, 20 Juli 2023

Pembimbing I



Riawan, S.Pd., MM
NIDN. 0705128502

Pembimbing II



Eka Destrivanto Pristi A., S.AB., MM
NIDN. 0711128404

Mengetahui

Dean Fakultas Ekonomi



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

Dosen Penguji :

Ketua



(Riawan, S.Pd., MM)
NIDN. 0705128502

Sekretaris



(Dr. Sri Hartono, SE., MM)
NIDN. 0730127102

Anggota



(Dwi Warni W., SE., MM)
NIDN. 0710048902

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Timoritel Ponorogo serta untuk mengetahui pengaruh pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Keputusan Pembelian di Timoritel Ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah customer Timoritel Ponorogo. Jumlah sampel yang Jumlah sampel yang diambil sebanyak 75 responden. Data dan hasil responden tersebut di olah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukan bahwa Kelengkapan Produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y), Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y), dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) di Timoritel Ponorogo Ponorogo.. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linier Berganda dengan bantuan program perangkat SPSS.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan 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 Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Ponorogo, 20 Juli 2023



(Rani Puspita Ningrum)

NIM. 19414970

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Timoritel Ponorogo”. Skripsi ini disusun sebagai tanggung jawab penulis untuk menempuh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sarnu Darmanto dan Ibu Parini dan juga yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian moril maupun materiil. Penulis menyadari bahwa penulisan ini tidak akan terwujud tanpa dukungan, bantuan, dan bimbingan dari pihak yang terkait. Oleh karena itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono,SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Ibu Naning Kristyana.,SE.,MM selaku ketua Jurusan Manajemen serta dosen pembimbing 2 yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh mata kuliah skripsi dan atas semua arahan dan masukannya selama ini..
3. Bapak Riawan,S.Pd.,MM selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, masukan, pengarahan dan saran.
4. Bapak/ibu dosen dan staff di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya Jurusan Manajemen yang telah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Teman-teman Prosus Manajemen K1 2019 yang senantiasa mendukung dan menemani selama perkuliahan di Jurusan Manajemen.

Semua pihak yang telah membantu kelancaran, memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat penulis sebut satu per satu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan atas semua kebaikan dan keikhlasan hati yang telah banyak tercurah kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membantu menyempurnakan tulisan. Semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Ponorogo, 1 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN	iii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
1. Manajemen Pemasaran	10
2. Strategi Pemasaran.....	12
3. Bauran Pemasaran.....	14
4. Perilaku Konsumen.....	17
5. Keputusan Pembelian	20
6. Kelengkapan Produk.....	25
7. Kualitas Produk.....	28
8. Kualitas Pelayanan.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	37
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Ruang Lingkup	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.3 Data Yang Dibutuhkan.....	45
3.4 Metode Pengambilan Data	46
3.5 Dokumentasi.....	48

3.6	Definisi Operasional Variabel.....	49
3.7	Uji Instrumen.....	51
3.8	Analisis Data	54
3.9	Uji Hipotesis.....	56
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Hasil Penelitian	59
1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
2.	Gambaran Umum Responden.....	60
3.	Analisis Deskriptif	64
4.	Uji Instrumen Penelitian	69
5.	Analisis Data.....	72
6.	Uji Hipotesis	75
4.2	Pembahasan.....	81
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.2	Saran.....	88
	DAFTAR PUSTAKA	90



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 3 Responden berdasarkan Usia	62
Tabel 4 Responden berdasarkan Besar Pendapatan.....	63
Tabel 5 Skala Likert.....	64
Tabel 6 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kelengkapan Produk (X1)	65
Tabel 7 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk (X2)	66
Tabel 8 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	67
Tabel 9 Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	68
Tabel 10 Hasil Uji Validitas	69
Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 12 Hasil Uji Regresi Berganda	72
Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Tabel 14 Hasil Uji t.....	76
Tabel 15 Hasil Uji F.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 2 Daerah penolakan H_0 dan penerimaan H_a X_1 terhadap Y	77
Gambar 3 Daerah penolakan H_0 dan penerimaan H_a X_2 terhadap Y	78
Gambar 4 Daerah penolakan H_0 dan penerimaan H_a X_3 terhadap Y	79
Gambar 5 Hasil Uji F	81

