

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN
PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA KONSUMEN RIA SWALAYAN
PUNGGING, MOJOKERTO**

SKRIPSI

Oleh :

Danil Farochi

NIM : G73217048



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SURABAYA

2023

PERNYATAAN

Saya, Danil Farochi, G73217048 menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakannya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya 26 Juni 2023



Danil Farochi
NIM. G73217048

PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQOSAH

Surabaya, 26 Juni 2023

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Riska Ayu Setiawati', written over a vertical line.

Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM
NIP.199305032019032020

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN RIA SWALAYAN PUNGGING, MOJOKERTO

Oleh :

Danil Farochi

NIM : G73217048

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada

Tanggal 26 Juni 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji

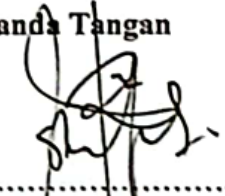
1. Riska Ayu Setiawati, S.E., M.SM.
NIP.199305032019032020
(Penguji 1)

2. Deasy Tantriana, M.M.
NIP.198312282011012009
(Penguji 2)

3. Hanafi Adi Putranto, S.Si, SE, M.Si.
NIP.198209052015031002
(Penguji 3)

4. Rahma Ulfa Maghfiroh, S.E., M.M.
NIP.198612132019032009
(Penguji 4)

Tanda Tangan



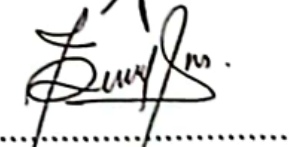
.....



.....



.....



.....

Surabaya, 26 Juni 2023



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 19700514200003121



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DANIL FAROCHI
NIM : G73217048
Fakultas/Jurusan : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN
E-mail address : danilfarochi17@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK, DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN RIA SWALAYAN PUNGGING, MOJOKERTO

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 17 Desember 2024

Penulis

(Danil Farochi)

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin pesat terutama dalam bidang perdagangan. Baik berupa minimarket, departemen store dan supermarket (pasar swalayan). Hal ini menimbulkan persaingan di dunia usaha sehingga perusahaan harus pintar dalam mengolah strategi untuk mempertahankan dan meningkatkan daya beli konsumen. Adapun hal yang harus diperhatikan perusahaan yaitu kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan harga.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Dimana jumlah sampel sebanyak 97 responden. Metode analisis yang digunakan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian, variabel kelengkapan produk berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian, variabel harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian. Dan variabel kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Serta hasil uji determinasi Adjusted R Square sebesar 0,395.

Dengan adanya hasil tersebut, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian selain Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Harga sehingga hasil penelitian selanjutnya dapat memberikan hasil penelitian yang lebih luas lagi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Harga dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The development of the business world is currently growing rapidly, especially in the field of trade. Both in the form of minimarkets, department stores and supermarkets (supermarkets). This creates competition in the business world so that companies must be smart in developing strategies to maintain and increase consumer purchasing power. The things that must be considered by the company are service quality, product completeness and price.

The research methodology used is quantitative with purposive sampling technique. Where the number of samples is 97 respondents. The analytical method used uses multiple linear regression analysis techniques.

Based on the results of the study that the service quality variable has no partial effect on purchasing decisions, the product completeness variable has a partial effect on purchasing decisions, the price variable has a partial effect on purchasing decisions. And the variables of service quality, product completeness and price simultaneously influence purchasing decisions. As well as the Adjusted R Square determination test results of 0.395.

With these results, it is hoped that future researchers can develop other variables that can influence purchasing decisions besides service quality, product completeness and price so that the results of further research can provide even broader research results.

Keywords: *Service Quality, Product Completeness, Price and Purchase Decision.*

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI/MUNAQOSAH.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Keputusan Pembelian	10
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Kelengkapan Produk.....	19
4. Harga.....	22

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
C. Kerangka Konseptual.....	34
D. Hipotesis.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	36
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	36
D. Variabel Penelitian.....	38
E. Definisi Operasional	40
F. Data dan Sumber Data	41
G. Teknik Pengumpulan Data	42
H. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
I. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum.....	52
B. Data Penelitian.....	52
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	55
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali dalam Sebulan ke Ria Swalayan	56
C. Analisis Hasil Penelitian	57

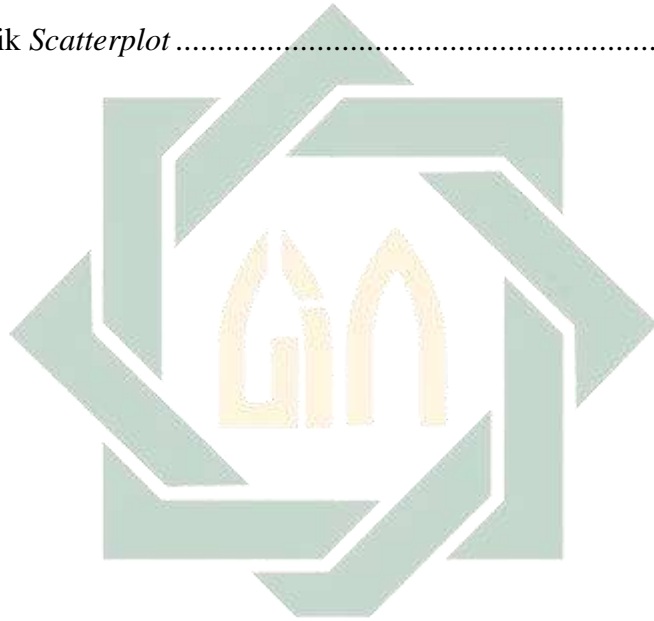
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas.....	61
3. Uji Asumsi Klasik	63
4. Uji Hipotesis.....	64
3. Persamaan Regresi.....	67
4. Koefisien Determinasi (R^2).....	70
D. Pembahasan	71
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Ria Swalayan Pungging, Mojokerto	71
2. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian di Ria Swalayan Pungging, Mojokerto	74
3. Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian di Ria Swalayan Pungging, Mojokerto	75
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian di Ria Swalayan Pungging, Mojokerto.....	76
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. SARAN	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pendapat Konsumen Belanja Di Ria Swalayan	6
Tabel 1. 2 Tabulasi Ulasan Toko Ria Swalayan Di Google Maps.....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Dalam Sebulan ke Ria Swalayan.....	57
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	58
Tabel 4. 7 Uji Validitas Kelengkapan Produk (X2)	58
Tabel 4. 8 Uji Validitas Harga (X3)	60
Tabel 4. 9 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	61
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas	61
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji T.....	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4. 14 Persamaan Regresi	67
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Keputusan Pembelian(Kotler dan Keller (2009))	11
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 4. 1 Toko Ria Swalayan.....	52
Gambar 4. 2 Grafik <i>P-Plot</i>	64
Gambar 4. 3 Grafik <i>Scatterplot</i>	64



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Afriano, Martinus, and Cahyo Prasetyo. "Supermarket Dan Taman Rekreasi Di Kota Purworejo Dengan Pendekatan Arsitektur Kontemporer." *Skripsi: Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 2019.
- Amalia, Kiki Rizki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Tea Break Di Kota Mojokerto (Studi Kasus Pada Waralaba Tea Break Cabang Jalan Mojopahit)." *Skripsi: Universitas Mayjen Sungkono Mojokerto*, 2022.
- Andriani. "Pengaruh Penghasilan Orang Tua Dan Minat Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Sunan Ampel Surabaya Terhadap Keputusan Menggunakan Produk E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Perspektif Islam," 2016, 1–86.
- Arianto, Nurmin, and Eramaya Patilaya. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt N Pepper Pada Pt Mitra Busana Sentosa Bintaro" 6, No. 2 (2018): 143–54.
- Asiti, Arum Devi. "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Jenis Usaha, Dan Jumlah Penghasilan Pedagang Pasar Di Kecamatan Kenjeran Surabaya Terhadap Pemilihan Tempat Pembiayaan Melalui Bmt Dan Peminjaman Melalui Rentenir," 2016, 1–104.
- Dalimunthe, Mia Asmawita. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko MIA Kosmetik Sambas Medan." *Skripsi Universitas Medan Area*, 2019, 1–64.
- Deasy Tantriana, Susilowati. "Analisa Pemilihan *E-Commerce* Dalam Pembelian Produk Virtual Pada Komunitas *Mobile Legend*." *Manajemen dan Kewirausahaan*, 2023: 143-157
- Gofur, Abdul. "Kepuasan Pelanggan Abdul Gofur." *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultaskultas Ekonomi UNIAT* 4, no. 1 (2019): 37–44. <http://jrmb.ejournal-feuniat.net/index.php/JRMB>.
- Gustina, Heni. "Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Minimarket Masita." *Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara* 53, no. 9 (2018): 1–115.

- Hanafi Adi Putranto. "Pengembangan Model Pemasaran Layanan Uinsa Halal *Center* (UHC) untuk Mendukung Peningkatan Pendapatan Bisnis Kampus." *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)*, 2019: 92-102
- Harjanto, Danny. "Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada CV. Interhouse Design." *Performa : Jurnal Manajemen Dan Star-Up Bisnis* 1, no. 3 (2016): 376–81.
- Hidayat, Taufik. "Pengaruh Lokasi, Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Toko Bangunan Atha Mandiri Dukuwaluh)." (*Skripsi :Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto*), 2020, 1–97.
- Humairoh, Siti. "Pengaruh Lokasi, Keragaman Produk, Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Pm Collection Pekanbaru," 2019, 1-.
- Iriawan, Praditya. "Pengaruh Lingkungan Toko Dan Potongan Harga Terhadap Pembelian Tidak Terencana Pada Yogya Departemen Store Kosambi." *Skripsi Universitas Pasundan, Bandung, 2019* 561, no. 3 (2019): S2–3.
- Khairi, Nanda Wijhan. "“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kelengkapan Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Koperasi Pegawai Republik Indonesia Omi Swalayan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara’.,” n.d.
- Kurniawan, Ryan, and Yuniar Aisah Krismonita. "Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Giant Expresss Sukabumi." *Jurnal Ilmiah Manajemen* Vol. XI, no. 2 (2020): 145–54. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/112>.
- Lianardi, William, and Stefani Chandra. "Analysis of Service Quality, Product Completeness, and Price on Purchasing Decisions At Juni Minimarket Pekanbaru." *Kewirausahaan Dan Bisnis* 45, no. 1 (2019): 45–58.
- Ni'mah, Syifa Lailatul. "Pengaruh Online Review Youtube, Labelisasi Halal Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mie Instan Samyang: Studi Pada Mahasiswa Di Surabaya," 2021, 1–108.
- Nitami, Dyna. "Preferensi Pedagang Pasar Sederhana Teluk Dalam Dan Pasar Teluk Tiram

- Terhadap Penggunaan Produk Tabungan Di Perbankan Syariah Banjarmasin.” *Skripsi: Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin*, no. 17 (2021): 1–77. [http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB III.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30547/5/BAB%20III.pdf).
- Purnamasari, Arina Ika. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Pembelian Ualng Jasa Pada Shoes And Care Boediman Yogyakarta.” (*Skripsi: Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta*) 87, no. 1,2 (2017): 149–200.
- Rahma Ulfa Maghfiroh. "Strategi Peningkatan Volume Penjualan UMKM Keripik Pisang Definas di Era Pandemi Covid-19." *Al-Muraqabah: Journal of Management and Sharia Bussiness*, 2022: 38-52
- Riska Ayu Setiawati, Muhammad Ammar. "Analisis Determinan *Tax Avoidance* Perusahaan Sektor Pertambangan di Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Inovasi (MANOVA)*, 2022: 92-105
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: ALFABETA, 2011.
- Susianto, Daniel. “Pengaruh Citra Perusahaan, Resiko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Taksi Online (Studi Kasus Pada PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa (Go-Jek Indonesia) Cabang Semarang).” *Skripsi: Universitas Semarang*, 2018.
- Wahyuni, Desi. “Pengaruh Kelengkapan Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Suzuya Mall Kota Banda Aceh.” (*Skripsi: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh*), 2020, 1–125.
- Windyaningrum, Cindy Kirana. “Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Penginapan Oyo Di Kota Yogyakarta,” 2019.