

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT NG TECH SUPPLIES**

SKRIPSI



**Oleh:
Trisna Liliana
180910044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT NG TECH SUPPLIES**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Trisna Liliana
180910044**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Trisna Liliana
NPM : 180910044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT NG TECH SUPPLIES

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 19 Januari 2022



Trisna Liliana
180910044

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT NG TECH SUPPLIES**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**


Oleh:

Trisna Liliana

180910044

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 19 Januari 2022



**Winda Evyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Di era covid-19 ini, persaingan dunia usaha menjadi semakin ketat, sehingga membuat perusahaan harus berupaya dan berjuang untuk mempertahankan usahanya. Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya. Selain daripada pengaruh dari kualitas pelayanan di dalam dunia bisnis yang sangat menantang ini, kelengkapan produk juga menjadi faktor yang paling penting dalam membuat pelanggan memutuskan untuk membeli produk. Keputusan pembelian ini juga dapat di pengaruhi oleh kesan yang di berikan oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan dalam melakukan sebuah transaksi pembelian atau pembelian ulang. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap kepuasan pembelian pada PT NG Tech Supplies. Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Dan teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling* yang memperoleh sampel sebanyak 118 konsumen dari jumlah populasi sebanyak 168 konsumen. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu menggunakan kuesioner, dimana kuisisioner ini dibuat menggunakan google form dan nantinya didalam akan berisi pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian kemudian akan di sebarakan kepada konsumen setelah itu data yang di dapat kemudian diolah menggunakan SPSS versi 25, dengan memperoleh hasil kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Ng Tech Supplies dilihat dari sign. $0,921 > 0,05$ dan kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Ng Tech Supplies dilihat dari dengan sign. $0,000 < 0,05$ dan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Ng Tech Supplies dilihat dari F hitung sejumlah $13,914 > F$ tabel sejumlah 3,08.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kelengkapan Produk; dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

In this era of covid-19, the competition in the business world is getting tougher, thus making companies have to try and struggle to maintain their business. Good service quality will affect customer visits on the next occasion. Apart from the influence of service quality in this very challenging business world, product completeness is also the most important factor in making customers decide to buy products. This purchase decision can also be influenced by the impression given by a company to customers in making a purchase or repurchase transaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product completeness on purchase satisfaction at PT NG Tech Supplies. In this study using the type of quantitative research. And the sampling technique used in this study is using probability sampling technique with simple random sampling method which obtained a sample of 118 consumers from a total population of 168 consumers. The data collection method used is using a questionnaire, where this questionnaire is made using a google form and later in it will contain questions related to research problems then will be distributed to consumers after that the data can then be processed using SPSS version 25, by obtaining quality results service does not have a positive and significant effect on purchasing decisions at PT Ng Tech Supplies seen from the sign. $0.921 > 0.05$ and the completeness of the product has a positive and significant effect on purchasing decisions at PT Ng Tech Supplies seen from the sign. $0.000 < 0.05$ and the quality of service and product completeness simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions at PT Ng Tech Supplies as seen from the F count of 13,914 > F table number 3.08.

Keywords: *Service Quality; Product Completeness; and Purchase Decisions.*

KATA PENGANTAR

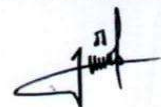
Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom, M.Si., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Winda Evyanto, S.S., M.MPd., selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Kedua orang tua yang tercinta yang telah memberi dukungan dan doa dalam setiap langkah penulis;
7. Kakak dan adik-adik yang telah memberikan semangat kepada penulis selama proses pembuatan skripsi ini;
8. Seluruh pihak PT Ng Tech Supplies atas izin dan kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian ini;
9. Seluruh teman-teman serta rekan-rekan mahasiswa seangkatan yang telah memberikan dukungan, saran, doa serta semangat selama proses pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat, doa dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufik-Nya, Amin.

Batam, 19 Januari 2022



Trisna Liliana



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah.....	7
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian.....	8
1.6.1. Manfaat Teoritis	8
1.6.2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teoritis	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.2. Kriteria Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.2. Kelengkapan Produk.....	13
2.1.2.1. Pengertian Kelengkapan Produk.....	13
2.1.2.2. Faktor Yang Menjadi Pertimbangan Dalam Kelengkapan Produk.....	14
2.1.2.3. Indikator Kelengkapan Produk	14
2.1.3. Keputusan Pembelian	15
2.1.3.1. Pengertian Keputusan Pembelian	15
2.1.3.2. Dimensi Keputusan Pembelian	16
2.1.3.3. Indikator Keputusan Pembelian.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Kerangka Pemikiran	22
2.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.3.2. Hubungan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.4. Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Sifat Penelitian.....	24
3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	24

3.3.1. Lokasi Penelitian	24
3.3.2. Periode Penelitian	24
3.4. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.4.1. Populasi Penelitian	25
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel Penelitian	25
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i>	27
3.5. Sumber Data	27
3.6. Metode Pengumpulan Data	27
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
3.7.1. Variabel Independen.....	28
3.7.1.1. Kualitas Pelayanan.....	28
3.7.1.2. Kelengkapan Produk.....	29
3.7.2. Variabel Dependen	30
3.7.2.1. Keputusan Pembelian.....	30
3.8. Metode Analisis Data	31
3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	31
3.8.2. Uji Kualitas Data	32
3.8.2.1. Uji Validitas	32
3.8.2.2. Uji Reliabilitas	32
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	33
3.8.3.1. Uji Normalitas Data	33
3.8.3.2. Uji Multikolinearitas.....	33
3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.8.4. Uji Pengaruh	34
3.8.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.8.4.2. Analisis Koefisien Determinasi	34
3.8.5. Uji Hipotesis	35
3.8.5.1. Uji t	35
3.8.5.2. Uji F	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	36
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	37
4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
4.2.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	40
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	41
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	41
4.3.2. Deskripsi Variabel Kelengkapan Produk (X2).....	41
4.3.3. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y1).....	42
4.4. Analisis Data.....	43
4.4.1. Uji Kualitas Data	43
4.4.1.1. Kualitas Uji Validitas.....	43
4.4.1.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	44
4.4.2. Uji Asumsi Klasik	45

4.4.2.1. Hasil Uji Normalitas Data.....	45
4.4.2.2. Hasil Uji Multikolinearitas	47
4.4.2.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
4.4.3. Uji Pengaruh	49
4.4.3.1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
4.4.3.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
4.5. Pengujian Hipotesis	51
4.5.1. Hasil Uji t.....	51
4.5.2. Hasil Uji F	52
4.6. Pembahasan	52
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	52
4.6.2. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian	53
4.7. Implikasi Hasil.....	53
4.7.1. Implikasi Teoritis.....	53
4.7.2. Implikasi Praktis	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	55
5.2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Data Pelanggan PT Ng Tech Supplies	3
Gambar 1.2. Grafik Data Penjualan PT Ng Tech Supplies	5
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1. Hasil Histogram Uji Normalitas	45
Gambar 4.2. Hasil P-Plot Of Regression Uji Normalitas	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Pelanggan PT Ng Tech Supplies	3
Tabel 1.2. Data Penjualan PT Ng Tech Supplies	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	25
Tabel 3.2. Operasional Variabel.....	30
Tabel 3.3. Skala Likert	32
Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.6. Hasil Pernyataan Variabel Kualitas pelayanan (X1).....	41
Tabel 4.7. Hasil Pernyataan Variabel Kelengkapan Produk (X2).....	42
Tabel 4.8. Hasil Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian (Y1)	42
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.11. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov	47
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.15. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.16. Hasil Uji t	51
Tabel 4.17. Hasil Uji F	52

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1. Rumus Slovin.....	26
Rumus 3.2. Rumus Regresi Linier Berganda.....	34