

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN ACCESSIBILITY TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
PT LUBRIKAN JASA TAMA**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Angel Shantia  
170910374**

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

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN ACCESSIBILITY TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT LUBRIKAN JASA TAMA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**  
**Angel Shantia**  
**170910374**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Angel Shantia  
NPM : 170910374  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**"PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN ACCESSIBILITY TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT LUBRIKAN JASA TAMA"**

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 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, 18 Januari 2022



Angel Shantia

170910374

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN ACCESSIBILITY TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT LUBRIKAN JASA TAMA**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:  
Angel Shantia  
170910374**

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

**Batam, 18 Januari 2022**



**Heryenzus S.Kom., M.Si  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan aksesibilitas terhadap pembelian konsumen keputusan pada PT. Lubrikan Jasa Tama sebagian atau bersamaan. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner kepada 106 responden yang merupakan konsumen PT. Lubrikan Jasa Tama. Metode angket menggunakan skala likert dengan teknik probability sampling. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan aksesibilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian, hal ini ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,706 yang artinya kelengkapan produk, kualitas pelayanan. dan aksesibilitas berpengaruh sebesar 70,6% terhadap keputusan pembelian dan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dalam penelitian ini juga dapat dilihat bahwa secara parsial kelengkapan produk tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi  $0,618 > \alpha 0,05$ . Sedangkan kualitas pelayanan dan aksesibilitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini ditunjukkan dengan signifikansi t-hitung  $0,042 < \alpha 0,05$ . Secara simultan, kelengkapan produk, kualitas layanan dan aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci:** Keputusan Pembelian; Kelengkapan Produk; Kualitas pelayanan; Aksesibilitas.

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of product completeness, service quality and accessibility on consumer purchasing decisions at PT. Lubricate Jasa Tama partially or simultaneously. The data used are primary data collected through questionnaires to 106 respondents who are consumers of PT. Lubricant Services Tama. The questionnaire method uses a Likert scale with a probability sampling technique. The data obtained were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. From the results of this study it can be seen that the variables of product completeness, service quality and accessibility have an effect on purchasing decisions, this is indicated by the Adjusted R Square value of 0.706, which means product completeness, service quality. and accessibility has an effect of 70.6% on decisions purchase and the remaining 29.4% is influenced by other variables not examined. In this study it can also be seen that partially the completeness of the product has no effect on purchasing decisions, this is indicated by the significance value of  $0.618 > \alpha 0.05$ . While service quality and accessibility have a significant effect on purchasing decisions, this is indicated by the significance t-count  $0.042 < \alpha 0.05$ . Simultaneously, product completeness, service quality and accessibility have a positive and significant effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Purchase Decision; Product Completeness; Service quality; Accessibility.*

## KATA PENGANTAR

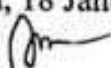
Segala puji bagi Allah SWT telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul "Pengaruh Kelengkapan produk, Kualitas Pelayanan dan *Accessibility* terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT. Lubrikan Jasa Tama" yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun dari skripsi ini. Segalabentuk bantuan, doa, bimbingan, dan *Support* dari berbagai pihak yang telah turut memberi semangat dan harapan bagi penulis sehingga dapat untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan 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 Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Heryenzus, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M selaku pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
7. Kedua orang tua yang telah mendukung, mendoakan, dan memberi semangat selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
8. Devan Revandi, Eliana, Firdha, Garwa, Kandang Singa dan Team LJT yang telah membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis;

Demikian, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti lain dan juga bagi pihak yang membutuhkan di masa yang akan datang. Semoga Tuhan membalas kebaikan dan melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Batam, 18 Januari 2022

  
Penulis  
(Angel Shantia)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penulisan.....	6
1.6 Manfaat Penulisan.....	6
<b>BAB II .....</b>	<b>8</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Kelengkapan Produk .....	8
2.1.1 Pengertian Kelengkapan Produk.....	8
2.1.2 Faktor-Faktor Kelengkapan Produk.....	8
2.1.3 Indikator Kelengkapan Produk .....	9
2.2 Kualitas Pelayanann .....	9
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.3 <i>Accessibility</i> .....	13
2.3.1 Indikator <i>Accessibility</i> .....	14
2.4 Keputusan Pembelian.....	14
2.4.1 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembeliann.....	15
2.4.2 Proses Keputusan Pembelian .....	15



2.4.5	Indikator Keputusan Pembelian.....	16
2.5	Penelitian Dahulu .....	17
2.6	Kerangka Pemikiran.....	19
2.7	Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III</b>	<b>.....</b>	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>20</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	20
3.2	Sifat Penelitian .....	20
3.3	Tempat dan Periode Penelitian.....	20
3.3.1	Tempat penelitian .....	20
3.3.2	Periode Penelitian .....	20
3.4	Populasi dan Sampel .....	21
3.4.1	Populasi.....	21
3.4.2	Sample .....	22
3.4.3	Teknik Probability Sampling.....	22
3.5	Sumber Data.....	22
3.6	Metodologi Pengumpulan Data .....	22
3.7	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.7.1	Variabel Bebas (Independen).....	23
3.7.2	Variabel Terikat (Dependen) .....	23
3.8	Metode Analisis Data.....	24
3.9	Analisis Deskriptif .....	24
3.10	Uji Kualitas Instrumen .....	25
3.10.1	Pengujian Validitas .....	25
3.10.2	Pengujian Reliabilitas.....	25
3.11	Uji Asumsi Klasik .....	26
3.11.1	Uji Normalitas.....	26
3.11.2	Uji Multikolonieritas.....	26
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.12	Uji Pengaruh .....	27
3.12.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	27
3.12.2	Regresi Linear Berganda.....	27
3.13	Uji Hipotesis .....	28
3.13.1	Uji t (Secara parsial).....	28

3.13.2 Uji F (Secara simultan) .....	28
<b>BAB IV .....</b>	<b>29</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	29
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4.3 Analisis Deskriptif .....	31
4.3.1 Variabel Kelengkapan Produk (X1) .....	31
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....	33
4.3.3 Variabel Accessibility (X3) .....	34
4.3.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	36
4.4 Hasil Pengujian Kualitas Data .....	38
4.4.1 Hasil pengujian Validitas Instrumen .....	38
4.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	41
4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	43
4.5.1 Hasil Pengujian Normalitas .....	43
4.5.2 Hasil Pengujian Multikolinearitas .....	45
4.5.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas .....	45
4.6 Hasil Pengujian Pengaruh .....	46
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
4.6.2 Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	47
4.6.3 Hasil Uji t (Parsial) .....	47
4.6.4 Hasil Uji F (Simultan).....	48
4.7 Pembahasan.....	49
4.7.1 Pengaruh Kelengkapan Produk pada Keputusan Pembelian di PT. Lubrikan Jasa Tama .....	49
4.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan pada Keputusan Pembelian Konsumen di PT. Lubrikan Jasa Tama.....	50
4.7.3 Pengaruh Aksesibilitas pada Keputusan Pembelian Pelanggan di PT. Lubrikan Jasa Tama.....	50
4.7.4 Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan <i>Accessibility</i> Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT. Lubrikan Jasa Tama .....	50
<b>BAB V .....</b>	<b>52</b>
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>

5.1	Kesimpulan .....	52
5.2	Saran.....	52
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
	<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>58</b>
	<b>LAMPIRAN 2.....</b>	<b>94</b>
	<b>LAMPIRAN 3.....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Produk PT. Lubrikan Jasa Tama (Merk Chevron) .....	3
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Dahulu .....	17
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Penelitian.....	21
<b>Tabel 3.2</b> Skala Likert .....	22
<b>Tabel 3.3</b> Indikator Operasional Variabel .....	24
<b>Tabel 3.4</b> Parameter Analisis Deskriptif .....	25
<b>Tabel 4.1</b> Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
<b>Tabel 4.2</b> Range Skala Kriteria Analisis Deskriptif .....	31
<b>Tabel 4.3</b> Nilai Mean Variabel Kelengkapan Produk (X1).....	32
<b>Tabel 4.4</b> Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	33
<b>Tabel 4.5</b> Nilai Mean Variabel Accessibility .....	35
<b>Tabel 4.6</b> Nilai Mean Variabel Kepuasan Pembelian .....	36
<b>Tabel 4.7</b> Output Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk (X1) .....	38
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan(X2).....	39
<b>Tabel 4.9</b> Hasil pengujian Validitas Variabel Accessibility (X3) .....	40
<b>Tabel 4.10</b> Hasil pengujian Validitas Variabel Ketetapan Pembelian (Y).....	41
<b>Tabel 4.11</b> Pengujian Reliabilitas Kelengkapan Produk(X1) .....	42
<b>Tabel 4.12</b> Pengujian Reliabilitas Kualitas layanan (X2) .....	42
<b>Tabel 4.13</b> Pengujian Reliabilitas Accessibility (X3) .....	42
<b>Tabel 4.14</b> Pengujian Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) .....	42
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	44
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Multikolinearitas.....	45
<b>Tabel 4.17</b> Hasil pengujian Heteroskedastisitas.....	45
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
<b>Tabel 4.19</b> Hasil pengujian Koefisien Determinasi.....	47
<b>Tabel 4.20</b> Hasil pengujian (t).....	48
<b>Tabel 4.21</b> Hasil pengujian F .....	49

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran .....	<b>19</b>
<b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan.....	<b>29</b>
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Histogram .....	<b>43</b>
<b>Gambar 4.3</b> <i>Diagram Normal P-P Plot Regression Standardized</i> .....	<b>44</b>

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Pengujian Validitas .....	25
<b>Rumus 3.2</b> Pengujian Reliabilitas .....	25
<b>Rumus 3.3</b> Regresi Linear Berganda.....	27