

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT *INTERNATIONAL HARDWARE*  
INDO DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Micheal Learns  
170910066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT *INTERNATIONAL HARDWARE*  
INDO DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:  
Micheal Learns  
170910066**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Micheal Learns  
NPM : 170910066  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELENGKAPAN PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT INTERNATIONAL HARDWARE INDO DI KOTA BATAM**

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, 25 Januari 2021



**Micheal Learns**  
170910066

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA PT INTERNATIONAL HARDWARE  
INDO DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Micheal Learns  
170910066**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 25 Januari 2021**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nora Pitri Nainggolan' with a stylized flourish at the end.

**Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si.  
Pembimbing**

### ABSTRAK

Pada periode saat ini, perkembangan industri disebabkan oleh perubahan pola pikir manusia yang semakin dinamis. Kegiatan pasar sangat dibutuhkan oleh perusahaan sebagai pola pikir untuk mencari keuntungan. Maka itu dalam penelitian ini melakukan penelitian tentang Pengaruh kualitas produk, Kelengkapan Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada PT *International Hardware* Indo di Kota Batam. Metode yang digunakan pada penelitian adalah metode kuantitatif dan pengumpulan menggunakan penyebaran kuesioner google form. Sampel pada penelitian diperoleh sebanyak 144 sampel dengan menggunakan simple random sampling. Penelitian menggunakan SPSS versi 25. Hasil pengujian dalam penelitian kualitas produk sebesar  $2,025 > 1,977$  dan sig sebesar  $0,045 < 0,05$ . Yang diartikan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kelengkapan produk sebesar  $-0,195 < 1,977$  dan sig sebesar  $0,846 > 0,05$ . Yang diartikan kelengkapan produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Dan promosi sebesar  $8,135 > 1,977$  dengan sig sebesar  $0,000 < 0,05$  maka itu dapat diartikan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil f menghasilkan nilai  $34,867 > 2,67$  yang berarti kualitas produk, kelengkapan produk dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

**Kata kunci:** Kualitas Produk; Kelengkapan Produk; Promosi; dan Keputusan Pembelian

### **ABSTRACT**

*In the current period, industrial development is caused by changes in the human mindset that are increasingly dynamic. Market activity is needed by companies to seek profit. In this study conducted research on the effect of product quality, product completeness and promotion on purchasing decisions at PT International Hardware Indo in Batam City. The method used to research is quantitative method and its collection uses a google form questionnaire. The sample was obtained as 144 samples. This study is using simple random sampling. The study used SPSS version 25. The results in the research on product quality were  $2,025 > 1,977$  and  $\text{sig } 0,045 < 0,05$ . This means that product quality has positive and significant effect on purchasing decisions. product completeness were  $-0,195 < 1,977$  and  $\text{sig } 0,846 > 0,05$ , which means product completeness has negative and does not significant effect on purchasing decisions. And promotion were  $8,135 > 1,977$  and  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  means that promotion has positive and significant effect on purchasing decisions. The result f resultsvalue of  $34,867 > 2,67$ , which means simultaneously product quality, product completeness and promotion have a significant effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *Product Quality; Product Completeness; Promotion; and Purchase Decisions*

## KATA PENGANTAR

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

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa proposal 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. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Nora Pitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing;
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 dalam penulisan proposal ini;
8. Seluruh pihak PT International Hardware Indo atas izin dan kesempatan yang diberikan pada penelitian ini;
9. Seluruh teman-teman serta rekan-rekan yang telah memberikan pengaruh positif kepada peneliti dan seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan proposal ini.

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

Batam, 25 Januari 2021



Micheal Learns

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUT DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</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 .....	6
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan Penelitian .....	7
1.6. Manfaat Penelitian .....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.6.2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Teori Dasar .....	9
2.1.1. Kualitas Produk .....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Produk .....	9
2.1.1.2. Dimensi Kualitas Produk .....	10
2.1.1.3. Indikator Kualitas Produk .....	10
2.1.2. Kelengkapan Produk .....	11
2.1.2.1. Pengertian Kelengkapan Produk .....	11
2.1.2.2. Dimensi Kelengkapan Produk .....	12
2.1.2.3. Indikator Kelengkapan Produk .....	12
2.1.3. Promosi .....	13
2.1.3.1. Pengertian Promosi .....	13
2.1.3.2. Tujuan Promosi .....	13
2.1.3.3. Indikator Promosi .....	14
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	15
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	15
2.1.4.2. Tahap-Tahap Konsumen Dalam Melakukan Keputusan Pembelian .....	15



2.1.4.3.	Indikator Keputusan Pembelian .....	16
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	19
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	19
2.3.2	Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian .....	19
2.3.3	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian .....	20
2.3.4	Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	20
<b>BAB III</b> .....		<b>22</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....		<b>22</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	22
3.2.	Operasional Variabel.....	22
3.2.1.	Variabel Independen .....	22
3.2.2.	Variabel Dependen.....	23
3.3.	Populasi dan Sampel .....	24
3.3.1.	Populasi.....	24
3.3.2.	Sampel.....	24
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.4.1.	Alat Pengumpulan Data .....	26
3.4.2.	Instrumen Penelitian .....	26
3.5.	Metode Analisis Data .....	27
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	27
3.5.2.	Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1.	Uji Validitas .....	27
3.5.2.2.	Uji Reliabilitas .....	28
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.3.1.	Uji Normalitas.....	28
3.5.3.2.	Uji Multikolinearitas .....	28
3.5.3.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	29
3.5.4.	Uji Pengaruh .....	29
3.5.4.1.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	29
3.5.4.2.	Uji Koefisien Determinasi(R <sup>2</sup> ).....	30
3.5.5.	Uji Hipotesis .....	30
3.5.5.1.	Uji t .....	30
3.5.5.2.	Uji F .....	31
3.6.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	31
3.6.1.	Lokasi Penelitian.....	31
3.6.2.	Jadwal Penelitian.....	32
<b>BAB IV</b> .....		<b>33</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>33</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	33

4.1.1.	Profil Responden .....	33
4.1.1.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
4.1.1.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	34
4.1.1.3.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.1.1.4.	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	35
4.1.2.	Analisis Deskriptif .....	36
4.1.3.	Hasil Uji Kualitas Data .....	40
4.1.3.1.	Hasil Uji Validitas .....	40
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.1.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	42
4.1.4.1.	Hasil Uji Normalitas .....	42
4.1.4.2.	Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
4.1.4.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.1.5.	Hasil Uji Pengaruh .....	46
4.1.5.1.	Hasil Uji Linear Berganda .....	46
4.1.5.2.	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis .....	49
4.1.6.1.	Hasil Uji T .....	49
4.1.6.2.	Hasil Uji F .....	50
4.2.	Pembahasan .....	51
<b>BAB V</b>	.....	<b>54</b>
<b>Kesimpulan dan Saran</b>	.....	<b>54</b>
5.1.	Kesimpulan .....	54
5.2.	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup</b>		
<b>Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian</b>		
<b>Lampiran 3. Pendukung Penelitian</b>		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 4. 1</b> Hasil Histogram Uji Normalitas .....	42
<b>Gambar 4. 2</b> Hasil P-P Plot Uji Normalitas.....	43

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Daftar Harga Produk .....	3
<b>Tabel 1. 2</b> Data Pelanggan PT International Hardware Indo.....	4
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	17
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu (Lanjutan).....	18
<b>Tabel 3. 1</b> Operasional Variabel X.....	23
<b>Tabel 3. 2</b> Operasional Variabel Y .....	23
<b>Tabel 3. 3</b> Populasi .....	24
<b>Tabel 3. 4</b> Kriteria Skala Likert.....	26
<b>Tabel 3. 5</b> Batasan Skor Reliabilitas Cronbach's Alpha .....	28
<b>Tabel 3. 6</b> Jadwal Penelitian.....	32
<b>Tabel 4.1</b> Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
<b>Tabel 4.2</b> Profil Responden Berdasarkan Usia.....	34
<b>Tabel 4.3</b> Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
<b>Tabel 4.4</b> Profil Responden Berdasarkan Penghasilan .....	35
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Pernyataan Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	36
<b>Tabel 4.6</b> Hasil Pernyataan Variabel Kelengkapan Produk ( $X_2$ ) .....	37
<b>Tabel 4.7</b> Hasil Pernyataan Variabel Promosi ( $X_3$ ).....	38
<b>Tabel 4.8</b> Hasil Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	39
<b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Validitas .....	40
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	41
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov Test.....	44
<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji <i>Park Gleyser</i> .....	46
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Linear Berganda.....	47
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji T .....	49
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji F .....	50

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3. 1</b> Rumus Slovin.....	25
<b>Rumus 3. 2</b> Uji Validitas .....	27
<b>Rumus 3. 3</b> Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	29
<b>Rumus 3. 4</b> Uji t .....	30
<b>Rumus 3. 5</b> Uji F .....	31