

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
AMANI MINIMARKET DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Pada

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh :

M. IMAM ZAINAL ABIDIN N.I

NIM 1700011311

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
AMANI MINIMARKET**

Diajukan Oleh :

M Imam Zainal Abidin N I

1700011311

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing


Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc
NIY. 60181160

Yogyakarta, 29 Desember 2022

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
AMANI MINIMARKET**

Diajukan Oleh :

M Imam Zainal Abidin N I

1700011311

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan

Tanggal, 29 Desember 2022

Yang terdiri dari :

Dr. Sukardi, M.M.

Ketua Penguji

Bagus Gumelar, S.E., M.M.
Penguji 1

Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc.
Penguji 2



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan

Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR.
NIY. 60960144

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI AMANI MINIMARKET”** ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

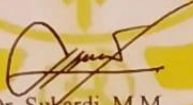
Yogyakarta, 29 Desember 2022

Yang menyatakan

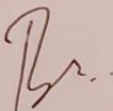
M Imam Zainal Abidin N I

NIM. 1700011311

Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Dr. Sukardi, M.M.

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Bagus Gumelar, S.E., M.M.

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Poppy Laksmi Rini, S.E., M.Sc.

PERNYATAAN TIDAK PELAGIAT

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Imam Zainal Abidin N I
NIM : 1700011311
E-mail : imamzainal201@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
HARGA, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI AMANI MINIMARKET

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun instansi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil revisi saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 29 Desember 2022

Yang Menyatakan

M Imam Zainal Abidin N I
NIM. 1700011311

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : M Imam Zainal Abidin N I
NIM : 170011311
E-mail : imamzainal201@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN,
HARGA, DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI AMANI
MINIMARKET

Dengan ini penulis menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses, serta melakukan pengolahan terhadap karya penulis ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Penulis mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 29 Desember 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

M Imam Zainal Abidin N I
NIM. 1700011311


Poppy Lamsita Rini, S.E., M.Sc
NID. 60181160

PERSEMBAHAN

Penulisan tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya terimakasih sudah memberikan dukungan, material, dan kasih sayang yang terbaik sehingga bisa sampai saat ini dan selalu sabar membimbing serta memberi nasehat, motivasi serta doa yang menguatkan saya untuk meraih kesuksesan masa depan saya dalam mengejar cita-cita.
2. Untuk saudara-saudara serta seluruh keluarga terimakasih atas dukungan, doa dan kasih sayang.
3. Untuk Sheila Savitri terimakasih sudah menjadi orang yang selalu ada, sebagai tempat saya untuk berkeluh kesah dan memberikan semangat yang luar biasa, dukungan, kebaikan, perhatian dan banyak menghibur. Terimakasih sudah banyak mengajarkan saya untuk bisa sabar dan hidup dengan bahagia.
4. Untuk teman-teman saya Alam Budiarto, Septa Nugraha, Yuanero, Mega Pramudita, Rio Saputra, Kharum Muzappar, M. Andi Ashar, Angga Satria terimakasih sudah sangat menghibur saya, memberikan semangat, dan selalu ada untuk saya.
5. Teman kontrakan Riki Nawang Pawikan, Tofik Hidyat, Willi Radarramadhan, Liston Barilio.
6. Untuk dosen pembimbing skripsi Ibu Poppy Laksita Rini, S.E.,M.Sc. atas segala bimbingan dan arahnya.

Keluarga besar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta terutama untuk dosen Program Studi Manajemen terimakasih atas bimbingan dan ajaran Bapak/Ibu dosen selama ini, semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk saya dan orang lain dikemudian hari.

MOTO

“Beramallah dengan amalan orang yang mengira dirinya tidak akan pernah mati. Dan berhati-hatilah dengan kehatian-hatian orang yang khawatir ia akan mati esok hari.”

Hadits unan al-Baihaqi dari ‘Abdullah bin ‘Amr bin al-‘Ash

“Waktu Ibarat Pedang, Jika Engkau Tidak Menebasnya Maka Ialah Yang Menebasmu”

Imam Syafi’i

KATA PENGANTAR



Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI AMANI MINIMARKET”**.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan izin dan fasilitas dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, serta selaku Dosen Pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, kritik, saran, arahan dan masukan, serta kesabaran selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Untuk dosen pembimbing skripsi ibu Poppy Laksita Rini, S.E., M.Sc. atas segala bimbingan dan arahnya.
5. Segenap dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

6. Seluruh staf TU dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan atas pelayanan yang telah diberikan.
7. Kedua orang tua, keluarga dan kerabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, do'a dukungan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Teman-teman Manajemen 2017 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, do'a dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 29 Desember 2022
Penulis

M Imam Zainal Abidin N I
NIM. 1700011311

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian di amani minimarket. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 75 responden yang merupakan semua orang yang pernah berbelanja di Amani minimarket dengan teknik penentuan sampel yaitu purpose sampling yang merupakan salah satu metode dari Non Probability Sampling. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara online menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas dengan korelasi Product Moment, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji simultan, alat analisis data penelitian ini menggunakan IBM SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, yaitu: (1) Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian (2) Variabel Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian (3) Variabel Kelengkapan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian, dan (4) Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kelengkapan Produk berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian di amani minimarket.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN TIDAK PELAGIAT	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
A. Kajian Teori	10
B. Penelitian terdahulu	26
C. Pengembangan Hipotesis	29
D. Model Penelitian	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN	36
A. Populasi dan Sampel	36
B. Teknik Pengambilan Sampel	37
C. Jenis Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data	38

E. Skala Pengukuran.....	38
G. Uji Instrumen Penelitian.....	42
BAB IV	47
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	47
A. Analisis Deskriptif.....	47
B. Uji Instrumen Penelitian	49
C. Teknik Analisis Data.....	53
D. Uji Hipotesis	55
E. Pembahasan.....	58
BAB V	62
PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Keterbatasan Penelitian.....	62
C. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian	35
----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....</i>	26
<i>Tabel 2. Definisi Operasional Kulaitas Pelayanan</i>	39
<i>Tabel 3. Definisi Operasional Harga.....</i>	40
<i>Tabel 4. Definisi Operasional Kelengkapan Produk.....</i>	41
<i>Tabel 5. Definisi Operasional Keputusan Pembelian.....</i>	42
<i>Tabel 6. Jumlah data responden</i>	47
<i>Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....</i>	48
<i>Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan usia</i>	48
<i>Tabel 9. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi pembelian</i>	49
<i>Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....</i>	50
<i>Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2).....</i>	51
<i>Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk (X3).....</i>	51
<i>Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)</i>	52
<i>Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1, X2, X3, Dan Y</i>	52
<i>Tabel 15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda</i>	53
<i>Tabel 16. Hasil Analisis Uji Parsial (Uji T)</i>	56
<i>Tabel 17. Hasil Analisis Uji Simultan (Uji F).....</i>	57
<i>Tabel 18. Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi (R2)</i>	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Informed Consent	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	73
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Responden Variabel Harga (X2)	76
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Responden Variabel Kelengkapan Produk (X3)....	79
Lampiran 6. Hasil Kuesioner Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)	82
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	85
Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Berganda dan Uji T	96
Lampiran 9. Hasil Uji F	96
Lampiran 10. Hasil Uji Koeisien Determinasi.....	96