

ABSTRAKSI

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan yaitu untuk mengeksplorasi dan mengetahui hasil dari pengaruh diskon, ketersediaan produk, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di CV. Hasta Karya Gombang (studi pada *outlet retail* area gombang). Populasi yang diteliti adalah *outlet retail* yang membeli produk Unilever dari CV. Hasta Karya Gombang. Jumlah sampel yang didapatkan dan digunakan yaitu berjumlah 100 responden dipilih dengan cara *purposif* menggunakan suatu metode yaitu *non-probability sampling*. Data yang didapatkan dan dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk *hard file* kepada responden. Cara menganalisis data yang diperoleh menggunakan teknik deskriptif dan statistik dibantu dengan menggunakan *software SPSS 22 for windows*. Variabel yang dilakukan untuk dianalisis meliputi Diskon (X1), Kelengkapan Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Keputusan Pembelian (Y). Hasil penelitian mendapatkan hasil yang dapat dibuktikan bahwa semua variabel valid, reliabel, tidak mengalami multikolienaritas, tidak ada heteroskedastisitas, dan memenuhi asumsi normalitas. Secara parsial, Diskon (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian di CV. Hasta Karya Gombang. Hasilnya semua variabel simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Koefisien determinasi pada penelitian ini menunjukkan hasil dimana penelitian ini mendapatkan informasi bahwa variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh diskon, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan dengan angka sebesar 64,9%.

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

ABSTRACT

The aim of this research is to explore and find out the results of the influence of discounts, product completeness and service quality on purchasing decisions at CV. Hasta Karya Gombong (study at retail outlets in the Gombong area). The population studied was retail outlets that purchased Unilever products from CV. Hasta Karya Gombong. The number of samples obtained and used was 100 respondents selected purposively using a method, namely non-probability sampling. Data obtained and collected through distributing questionnaires in hard file form to respondents. How to analyze the data obtained using descriptive and statistical techniques assisted by using SPSS 22 for Windows software. The variables used for analysis include Discounts (X1), Product Completeness (X2), Service Quality (X3), and Purchase Decisions (Y). The results of the research obtained results that could be proven that all variables were valid, reliable, did not experience multicollinearity, there was no heteroscedasticity, and met the assumptions of normality. Partially, Discounts (X1), Product Completeness (X2), and Service Quality (X3) have a significant influence on purchasing decisions at CV. Hasta Karya Gombong. The result is that all variables are simultaneous, these three variables also influence purchasing decisions. The coefficient of determination in this study shows the results where this study obtained information that the purchasing decision variable can be explained by discounts, product completeness, and service quality with a figure of 64.9%.

Keywords: *Discounts, Product Completeness, Service Quality, and Purchasing Decision.*

KATA PENGANTAR

Segala puji Allah tuhan semesta alam atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Diskon, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada CV. Hasta Karya Gombang (studi pada *outlet retail area gombang*)”** dengan kemudahan dan kelancaran. Tanpa pertolongan-Nya mustahil kiranya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Semoga kita selalu dalam lindungan-Nya. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Terelesaiannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Bapak Joko Fitra, M.Sc., M.M. selaku dosen pembimbing yang selalu membantu penulis dalam memberikan arahan, kritik dan saran kepada sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk kedua Orang tua yang selalu mendoakan dan mendukung serta memberikan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

4. Kepada teman dan sahabat seperjuangan atas dukungan serta selalu memberi motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu melancarkan dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga penelitian dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.



Kebumen, 08 April 2024

Penulis,

Muhammad Agus Nurwahid

NIM 205504121

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1. Tinjauan Teori	18
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	18
2.1.2. Diskon	23

2.1.3.	Kelengkapan produk	26
2.1.4.	Kualitas pelayanan	28
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3.	Hubungan Antar Variabel	35
2.4.	Model Empiris	39
2.5.	Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		41
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	41
3.1.1	Objek Penelitian	41
3.1.2	Subjek penelitian.....	41
3.2.	Variabel Penelitian	41
3.3.	Definisi Operasional Variabel	42
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	48
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	50
3.5.1	Jenis data	50
3.5.2	Teknik pengumpulan data	50
3.6.	Populasi dan Sampel	52
3.7.	Teknik Analisis.....	54
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.2.	Analisis Deskriptif.....	67
4.3.	Analisis statistik	70
4.4.	Pembahasan	86
4.4.1.	Variabel Diskon terhadap Keputusan Pembelian	86
4.4.2.	Variabel Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian.	87

4.4.3. Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	88
BAB V SIMPULAN.....	90
5.1. Simpulan.....	90
5.2. Keterbatasan	91
5.3. Implikasi.....	91
5.3.1 Implikasi Praktis	92
5.3.2 Implikasi Teoritis	94
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	101



DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Data Jumlah Outlet Terdaftar Cv. Hasta Karya	3
Tabel I - 2 Data Penjualan Cv. Hasta Karya Divisi Unilever	4
Tabel I - 3 Daftar Distributor Kompetitor Produk	6
Tabel I - 4 Mini Riset Pada 35 Responden	7
Tabel II - 1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel III - 1 Distribusi Variabel Diskon (X1).....	43
Tabel III - 2 Distribusi Variabel Kelengkapan Produk (X2)	45
Tabel III - 3 Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	46
Tabel III - 4 Distribusi Variabel Keputusan Pembelian (Y)	48
Tabel IV - 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel IV - 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	69
Tabel IV - 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel IV - 5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	71
Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas Diskon.....	72
Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas Kelengkapan Produk.....	72
Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	73
Tabel IV - 9 Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel IV - 10 Uji Multikolinearitas	75
Tabel IV - 11 Hasil Analisis Linear Berganda	79
Tabel IV - 12 Hasil Uji Parsial (Uji T)	82
Tabel IV - 13 Uji F.....	84
Tabel IV - 14 Uji R ²	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II - 1 Alur Keputusan Pembelian.....	19
Gambar II - 2 Model Empiris.....	39
Gambar IV - 1 Hasil Uji Heterokedastisitas	77
Gambar IV - 2 Hasil Uji Normalitas	78



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Pengisian Kuesioner

Lampiran 2 Butir Kuesioner

Lampiran 3 Tabulasi Data

Lampiran 4 Data Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Uji Hipotesis

Lampiran 9 T Tabel

Lampiran 10 R Tabel

Lampiran 11 Kartu Konsultasi Skripsi

Lampiran 12 Kartu Tanda Peserta Seminar

Lampiran 13 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner

