

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MBC SWALAYAN**

TESIS



Oleh :

**ACHMAD ZAINAL ANHAR
NPM 21710018**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MBC SWALAYAN**

TESIS

Disusun untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Oleh :
ACHMAD ZAINAL ANHAR
NPM 21710018

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Anhar, Achmad Zainal. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen pada MBC Swalayan Kota Metro. Tesis. Magister Manajemen. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C. Pembimbing (II) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Implementasi dalam meningkatkan profabilitas suatu perusahaan dibutuhkan strategi pemasaran yang dapat menunjang eksistensi perusahaan tersebut, maka tujuan riset ini ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kelengkapan produk baik secara parsial maupun secara simultan memiliki peran penting terhadap keputusan pembelian di MBC Swalayan Kota Metro. Metode riset menggunakan kuantitatif dengan pendekatan angket kuesioner yang disebarakan kepada konsumen yang sering berkunjung ke Swalayan MBC. Dari perhitungan sampel ditemukan sebesar 100 responden, pada kenyataannya yang mengisi kuesioner 104 responden, teknik analisis data memakai regresi berganda dengan keputusan uji parsial t dan simultan f , dan koefisien determinasi. Hasil membuktikan baik secara parsial maupun secara simultan kualitas pelayanan dan kelengkapan produk memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian para konsumen di MB Swalayan Kota Metro.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kelengkapan produk, keputusan pembelian.

ABSTRACT

Anhar, Achmad Zainal. 2023. The effect of service quality and product completeness on consumer purchasing decisions at MBC Supermarkets in Metro City. Thesis. Master of Management. Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) Dr. Suharto, S.E., M.M. C.R.B.C. Supervisor (II) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Implementation in increasing the profitability of a company requires a marketing strategy that can support the existence of the company, so the purpose of this research is to determine service quality and product completeness both partially and simultaneously have an important role in purchasing decisions at MBC Swalayan Kota Metro. The research method uses a quantitative approach with a questionnaire distributed to consumers who frequently visit MBC Supermarkets. From the sample calculation, it was found that there were 100 respondents, in fact 104 respondents filled out the questionnaire, the data analysis technique used multiple regression with partial t and simultaneous f test decisions, and the coefficient of determination. The results prove that both partially and simultaneously service quality and product completeness have an important role in influencing the purchasing decisions of consumers at MB Supermarket Kota Metro.

Keywords: *service quality, product completeness, purchasing decision.*

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MBC SWALAYAN**

Oleh :

Achmad Zainal Anhar

NPM 21710018

Metro, April 2023

Pembimbing I,



**Dr. Suharto, S.E. M.M., C.R.B.C.
NIDN. 0228035801**

Pembimbing II



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901**

Menyetujui
Kaprod Magister Manajemen,



**Dr. Deny Edy Widodo, S.E. M.M.
NIDN. 0414087802**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MBC SWALAYAN**

Oleh

**ACHMAD ZAINAL ANHAR
NPM 21710018**

Telah dipertahankan di depan Tim penguji
Pada Hari/tanggal : Jumat 09 Juni 2023
Tim Penguji


Dr. Suharto, S.E. M.M. C.R.B.C., Ketua
NIDN. 0228035801


Dr. H. Febriyanto, S.E. M.M., Sekretaris
NIDN. 0228035801


Prof. Dr. Marzuki Noor, M.Si., Penguji Utama
NIDN. 0003055710

Menyetujui,
Direktur Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Metro



Dr. Agus Sutanto, M.Si.
NIP. 19620827 198803 1 001

MOTTO

“Menuntut ilmu adalah takwa. Menyampaikan ilmu adalah ibadah. Mengulang-ulang ilmu adalah zikir. Mencari ilmu adalah jihad”

“Abu Hamid Al Ghazali”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah yang Maha kuasa, atas segala rahmad dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini yang saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kasih sayang, semangat, pengorbanan tiada henti kepada anaknya.
2. Istri dan anak-anakku yang kusayangi
3. Seluruh keluarga besar serta sahabat-sahabat karib baik di kantor maupun di masa perkuliahan yang selalu memberikan arahan dan menunggu keberhasilan saya dan;
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Program Studi Magister Manajemen.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada MBC Swalayan”**. yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Magister guna memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Dr. H. Nyoto Suseno, M.Si, Rektor Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk cepat menyelesaikan Tesis ini.
2. Dr. Agus Sutanto, M.Si. Selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing dan motivasi selama penyusunan Tesis.
3. Dr. Deny Edy Widodo, S.E. M.M., sebagai ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu memotivasi dalam penyusunan Tesis ini.
4. Dr. Suharto, SE. M.M., C.R.B.C. Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tesis.
5. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Selaku pembimbing II yang pernah memberikan pengarahan dalam penyusunan hingga terselesaikannya Tesis ini.

6. Semua Dosen Program Studi Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah di lakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam bidang ilmu Magister Manajemen.

Metro, Juni 2023



ACHMAD ZAINAL ANHAR
NPM 21710018

SURAT PERNYATAAN

Menyatakan bahwa tesis dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada MBC Swalayan**” adalah benar merupakan karya saya dan bukan hasil dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat d alam tesis tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen dan akan mempertanggungjawabkannya secara hukum.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, Juni 2023

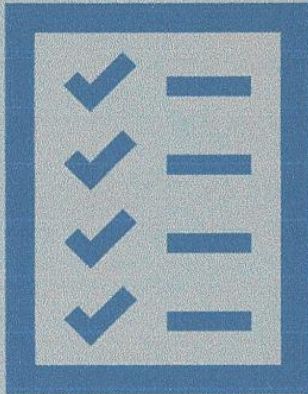
Yang membuat pernyataan



Achmad Zainal Anhar
NPM 21710018



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 309/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ACHMAD ZAINAL ANHAR
NPM : 21710018
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MBC SWALAYAN**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 31 Juli 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL	iii
ABSTRACT	iv
ABATRAK	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (<i>Similarity Chek</i>)	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Ruang lingkup penelitian	5
F. Sistematika penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Grand Teori Manajemen.....	7
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2. Strategi Pemasaran.....	8
B. Kualitas Pelayanan	8
1. Definisi kualitas pelayanan	8
2. Faktor yang berpengaruh dengan kualitas pelayanan.....	9
3. Indikator kualitas pelayanan	10
C. Produk.....	11

1. Definisi Produk	11
2. Faktor yang berpengaruh dengan kelengkapan produk	12
3. Indikator kelengkapan produk.....	13
D. Keputusan pembelian.....	13
1. Definisi keputusan pembelian	13
2. Faktor yang berpengaruh dengan keputusan pembelian	15
3. Indikator keputusan pembelian	16
E. Penelitian Relevan	17
F. Kerangka Pemikiran	18
G. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	21
B. Objek dan Lokasi Penelitian	21
C. Metode penelitian	21
1. Operasionalisasi variabel	21
2. Populasi dan sampel.....	23
a. Populasi	23
b. Sampel	24
D. Teknik Pengumpulan data	24
E. Pengujian persyaratan Instrumen.....	25
1. Uji Validitas	25
2. Uji Reliabilitas	26
F. Pengujian prasarat analisis	26
1. Uji Normalitas	26
2. Uji Linieritas	27
3. Homogenitas	27
G. Pengujian Hipotesis Regresi	27
1. Analisis Regresi Berganda	27
2. Uji Parsial (t)	28
3. Uji (Simultan) F	28
4. Koefisien Determinasi R^2	29
H. Hipotesis Statistik.....	29
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum MBC Swalayan Kota Metro	31
B. Deskripsi Data Responden	32

1. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan (X_1)	32
2. Distribusi frekuensi kelengkapan produk (X_2)	33
3. Distribusi frekuensi Keputusan pembelian (Y)	35
C. Hasil Uji Instrumen	36
1. Hasil Validitas	36
2. Hasil Reliabilitas	39
D. Persyaratan Data	40
1. Normalitas Data	40
2. Homogenitas Data	40
3. Linieritas Data	41
4. Hasil Hipotesis	41
a. Uji Parsial (t)	41
b. Pengujian simultan (f)	42
c. Koefisien Determinasi (R^2)	42
E. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	45
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN- LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Struk belanja konsumen perhari Mbc Swalayan Juni 2022	4
2. Hasil penelitian relevan	17
3. kisi-kisi Instrumen	23
4. Nilai jawaban Kuesioner.....	25
5. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan (X_1).....	33
6. Distribusi frekuensi kelengkapan produk (X_2)	34
7. Distribusi frekuensi Keputusan pembelian (Y)	36
8. interpretasi uji validitas produk	37
9. Interpretasi uji validitas kelengkapan produk	38
10. Interpretasi uji validitas Keputusan pembelian.....	39
11. Interpretasi uji reliabilitas	39
12. Interpretasi uji normalitas Shapiro-Wilk	40
13. Homogenitas Y atas X_1 , dan X_2	40
14. Linieritas Y atas X_1 , dan X_2	41
15. Interpretasi uji parsial (t).....	41
16. Pengujian simultan (f)	42
17. Kooefisien determinasi (R^2).....	42

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	14
2. Konsep Kerangka pikir	20
3. Histogram kualitas pelayanan (X_1)	33
4. Histogram kelengkapan produk (X_2).....	35
5. Histogram Keputusan pembelian (Y).....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	50
2. Hasil Jawaban responden.....	59
3. Skor Total Jawaban Responden	67
4. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	70
5. Hasil Uji Reliabilitas	73
6. Hasil Uji Normalitas Data	74
7. Hasil Uji Linieritas	75
8. Hasil Uji Homogenitas	76
9. Hasil Regresi Berganda	77
10. Tabel keputusan uji validitas	80
11. Tabel Keputusan uji parsial (t).....	82
12. Tabel Keputusan Uji Simultan (f)	83