

ABSTRAK

Analisis pengaruh Kualitas Layanan, harga dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Engky Motor Oesapa Km 9, Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Pembimbing 1 (satu) Dr. Damaris Y. Koli, SE.,M.P dan pembimbing 2 (dua) Margarethy R. Mbado,SE.,MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas layanan, harga, dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Konsumen yang berbelanja pada Toko Engky Motor Km 9

Konsep penelitian dalam skripsi ini adalah menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian konsumen. Menurut Kotler (2019) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut Philip Kotler (2012) harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk produk yang akan dibeli. Menurut Joko Untoro (2010), definisi harga adalah kemampuan yang dimiliki suatu barang atau jasa, yang dinyatakan dalam bentuk uang. Menurut (Kurniawan & Krismonita, 2020:147) kelengkapan produk adalah berkaitan dengan kedalaman, lebar, kualitas produk yang disediakan ketersediaan produk ditoko. Penyediaan kelengkapan produk yang bagus bukan hanya memikat minat pembeli melainkan juga bisa berefek pada keputusan konsumen serta kemungkinan besar bisa menjadi pelanggan tetap.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan teknik mentabulasi hasil penyebaran kuesioner dan menganalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu spss.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas layanan, harga dan kelengkapan produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan nilai sig. $0,000 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,732 < 1,661$) untuk variabel kualitas layanan (X1) atau H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai sig.

0,001 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (2,274 > 1,661) untuk variabel Harga (X2) atau H_0 ditolak dan H_a diterima, dan nilai sig. 0,000 > 0,05 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,352 > 1,661) atau H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga Kelengkapan produk, dan keputusan pembelian