

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK,  
SALES PROMOTION DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Pada Konsumen *Arnin Collection Surabaya*)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1  
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

FITRI NUR UMAIROH

NBI : 1121600068

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Fitri Nur Umairoh

NPM : 1121600068

Judul : Pengaruh Kelengkapan Produk, Sales Promotion  
Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan  
Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen Arnin  
Collection Surabaya)

Mengetahui,

Surabaya, 11 Juli 2020

Disetujui oleh,

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Dr. IGN Anom Maruta, MM

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

Nama : Fitri Nur Umairoh

Nbi 1121600068

Program Studi : Administrasi Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul : **"Pengaruh Kelengkapan Produk, Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Arnin Collection Surabaya"**.

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 30 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Fitri Nur Umairoh

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada tanggal 30 Juni 2020.

Dewan Penguji

I. Dr. IGN Anom Maruta, MM

2. Dra. Sri Andayani, MM

3. Dr. Rachmawati Novaria, MM

Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fitri Nur Umairop  
NPM : 1121600068  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kelengkapan Produk, *Sales Promotion* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di *Armin Collection* Surabaya.

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah bener-bener karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagaian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 10 Juli 2020

Yang membuat pernyataan



## MOTTO

**“ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari segala urusan) kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmu lah hendaknya kamu berharap.”**

**(QS. 6:8)**

**“Sesuatu yang belum dikerjakan, seringkali tampak mustahil, kita baru yakin kalau kita telah berhasil melakukannya dengan baik”**

**(Evelyn Underhill)**

**“Percaya diri dan selalu yakin pada kemampuan kita”**  
**( Fitri Nur Umairop)**

## **ABSTRAK**

Dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dan perkembangan zaman sudah mempengaruhi banyak hal, salah satunya gaya hidup (*life style*) dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Perkembangan dalam bidang industri, jasa dan dagang sangat berperan penting dalam dunia perekonomian, dimana perekonomian mampu memberikan perubahan-perubahan yang berarti bagi kehidupan masyarakat. Perubahan kondisi perekonomian Indonesia mengakibatkan terjadinya peningkatan bisnis ritel atau eceran. *Arnin Collection* merupakan salah satu toko di kota Surabaya, yang kehadirannya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh barang-barang yang ditawarkan. *Arnin Collection* menjual berbagai macam produk diantaranya pakaian baik dewasa maupun anak-anak, Celana, Mukena, Hijab, Tas, dan Perlengkapan Kosmetik. Penelitian dengan judul Kelengkapan Produk, *Sales Promotion* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di *Arnin Collection* Surabaya ini adalah hasil penelitian lapangan. Penelitian ini untuk menjawab pertanyaan: Adakah Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Pada *Arnin Collection* Surabaya? Adakah Pengaruh *Sales Promotion* terhadap Keputusan Pembelian pada *Arnin Collection* Surabaya? Dan adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada *Arnin Collection*? Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Variabel Kelengkapan Produk, Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan sebagai independent, sedangkan Keputusan Pembelian sebagai dependent. Penelitian ini menggunakan konsumen dari *Arnin Collection* yang berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner, Metode analisis data adalah regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kelengkapan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian ditunjukan oleh nilai  $T_{hitung}$  2,854 dengan nilai signifikasinya 0,005 dan  $R^2$  0,448. (2) Sales Promotion berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian ditunjukan oleh nilai  $T_{hitung}$  6,208 dengan nilai signifikasinya 0,000 dan  $R^2$  0,448. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian ditunjukan oleh nilai  $T_{hitung}$  3,767 dengan nilai signifikasinya 0,000 dan  $R^2$  0,448.

Kata Kunci : Kelengkapan Produk, Sales Promotion, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian

## **ABSTRACT**

*In improving the standard of living of the people and the development of the times has influenced many things, one of which is the lifestyle (life style) and the increasing needs of the community. Developments in industry, services and trade play an important role in the world of the economy, where the economy is able to provide significant changes to people's lives. Changes in economic conditions in Indonesia resulted in an increase in retail or retail business. Arnin Collection is one of the shops in the city of Surabaya, whose presence can make it easy for people to get the items on offer. Arnin Collection sells a variety of products including clothing, both adults and children, Pants, Mukena, Hijab, Bags, and Cosmetic Supplies. Research with the title Product Completeness, Sales Promotion and Service Quality on Purchasing Decisions at Arnin Collection Surabaya is the result of field research. This study is to answer the question: Is the Effect of Product Completeness on Purchasing Decisions in the Arnin Collection Surabaya? Is There an Effect of Sales Promotion on Purchasing Decisions on the Arnin Collection Surabaya? And is there an Effect of Service Quality on Purchasing Decisions on the Arnin Collection? This research is a quantitative approach. Product Completeness, Sales Promotion and Service Quality variables are independent, while Purchase Decision as dependent. This study uses consumers from the Arnin Collection, amounting to 100 people. Data collection techniques using questionnaires, the method of data analysis is multiple regression. The results of this study indicate that (1) Product completeness has a positive and significant effect on Purchasing Decisions shown by the value of 2,854 with a significance value of 0.005 and R2 of 0.448. (2) Sales Promotion has a positive and significant effect on Purchasing Decisions shown by the value of Tcount 6.208 with a significance value of 0.000 and R2 0.448. (3) Service Quality has a positive and significant effect on Purchasing Decisions shown by the value of Thitung 3,767 with a significance value of 0,000 and R2 0,448.*

*Keywords:* Product Completeness, Sales Promotion, Service Quality and Purchasing Decisions

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kelengkapan Produk, Sale Promotion dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Arnin Collection Surabaya**”. Shalawat dan juga salam senantiasa tercurah kepada Junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari kegelapan ke zaman yang terang benderang. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program sarjana strata satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945.

Penulis menyadari mengenai penulisan ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof Dr.Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPA, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Drs. Agung Pujianto, MM, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. IGN, Anom Maruta, MM, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang sudah berkenan memberikan ilmu dan juga solusi untuk setiap permasalahan atau kesulitan dalam pembuatan dan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Diana Juni Mulyati, MM, selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah berkenan memberikan pengetahuan yang sangat-sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.

8. Seluruh staf perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 yang sangat ramah dalam melayani penulis.
9. Pihak *Arnin Collection* yang menjadi Narasumber penelitian penulis.
10. Untuk Ibunda tercinta yang selalu memanjatkan doa kepada Allah dan tak pernah lelah memberikan dukungan moril dan materil demi anaknya tercinta, tak lupa juga untuk Almarhum Ayah yang selama ini sudah berjuang, Aku Sayang Kalian
11. Untuk Sdr/I Ninayaroh, S.Hi dan Ardyan Saputra, SE yang sudah menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman angkatan Administrasi Bisnis 2016 yang senantiasa mengisi hari-hari penulis menjadi sangat menyenangkan
13. Seluruh pihak yang turut andil dalam penyelesaian skripsi ini, yang telah banyak membantu penulis dan tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga setiap bantuan doa yang diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu , kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca yang berkenan membaca skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi peneliti ini.

Surabaya, 10 Juli 2020

Penulis



Fitri Nur Umairoh

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL .....</b>	i
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	ii
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	iv
<b>MOTTO .....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>ABSTRACT .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Landasan Teori.....	8

2.2.1	<i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran).....	8
2.2.2	Kelengkapan Produk.....	11
2.2.3	<i>Sales Promotion</i> ( Promosi Penjualan) .....	14
2.2.4	Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5	Keputusan Pembelian .....	20
2.3	Kerangka Berpikir.....	24
2.4	Hipotesis.....	24
2.5	Definisi Konsep Dan Definisi Operasional .....	25
2.5.1	Definisi Konsep.....	25
2.5.2	Definisi Operasional.....	26

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian .....	28
3.2	Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1	Populasi .....	28
3.2.2.	Sampel.....	28
3.3	Pengumpulan Data... .....	29
3.3.1	Jenis Dan Sumber Data.....	30
3.4	Skala Pengukuran.....	30
3.4.1	Skala Likert .....	30
3.5	Analisis Data .....	31
3.5.1	Uji Asumsi Klasik .....	31

3.5.2 Analisis Deskriptif .....	32
3.5.3 Analisis Regresi Linier Bergada.....	32
3.5.4 Uji t .....	33
3.5.5 Uji korelasi (r).....	33
3.5.6 Analisis Koefisien Deteminasi (Uji R <sup>2</sup> ).....	34
3.5.7 Uji F....	34

#### **BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Penyajian Data .....	35
4.1.1 Gambaran <i>Arnin Collection</i> .....	35
4.1.2 Karakteristik Responden.....	36
4.1.3 Skala Pengukuran.....	38
4.1.4 Uji Instrumen .....	45
A. Uji Validitas .....	45
B. Uji Reliabilitas.....	46
4.1.5 Hasil Tabulasi Data.....	47
4.2 Uji Asumsi Klasik .....	60
a. Uji Multikolinieritas .....	61
b. Uji Normalitas .....	61
c. Uji Heteroskedastisitas .....	63
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
4.2.2 Teknik Pengujian Hipotesis .....	66
1. Uji t (Parsial).....	66

2. Uji Korelasi (r).....	68
3. Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
4 Uji Simlutan (Uji F) .....	70
4.3 Pembahasan.....	71

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Rekomendasi .....	75

**DAFTAR PUSTAKA .....**.....76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **KUESIONER**

### **TABEL UJI INTRUMEN**

### **TABEL UJI VALIDITAS**

### **TABEL UJI DATA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Penelitian terdahulu .....	6
<b>Tabel 3.1</b> Skala Pengukuran .....	31
<b>Tabel 3.2</b> Interpretasi Uji Korelasi.....	34
<b>Tabel 4.1</b> Analisis Responden berdasarkan dari Jenis Kelamin .....	36
<b>Tabel 4.2</b> Analisis Responden berdasarkan dari Umur.....	36
<b>Tabel 4.3</b> Analisis Responden berdasarkan dari Pekerjaan .....	37
<b>Tabel 4.4</b> Analisis Responden berdasarkan dari Pendapatan .....	37
<b>Tabel 4.5</b> Interval Rata-rata Skor .....	38
<b>Tabel 4.6</b> Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kelengkapan Produk.	39
<b>Tabel 4.7</b> Distribusi Frekuensi Jawaban Responden <i>Sales Promotion</i> .....	41
<b>Tabel 4.8</b> Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	42
<b>Tabel 4.9</b> Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Keputusan Pembelian.	44
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Pengujian Validitas .....	45
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Pengujian Reliabilitas.....	46
<b>Tabel 4.12</b> Tabulasi variabel Kelengkapan Produk .....	47
<b>Tabel 4.13</b> Tabulasi variabel <i>Sales Promotion</i> .....	50
<b>Tabel 4.14</b> Tabulasi variabel Kualitas Pelayanan.....	53
<b>Tabel 4.15</b> Tabulasi variabel Keputusan Pembelian.....	57
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Uji Normalitas Data .....	62

<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Parsial (Uji t).....	66
<b>Tabel 4.20</b> Hasil Uji Korelasi (r) .....	68
<b>Tabel 4.21</b> Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.2</b> kerangka berpikir .....	24
<b>Gambar 4.1</b> Uji Normalitas data model Histogram .....	63
<b>Gambar 4.2</b> Uji Normalitas data model P-Plot .....	63
<b>Gambar 4.3</b> Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot .....	64

