

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Toko Bintang Shop Trenggalek” ini ditulis oleh Imroatul Azizah, NIM. 12402183089, pembimbing Ibu Lativa Hartiningtyas, M. Pd.

Keputusan pembelian konsumen menjadi prioritas utama dalam penelitian ini, mengingat persaingan dalam dunia bisnis kosmetik saat ini semakin ketat sehingga pelaku usaha dituntut untuk tetap menjaga stabilitas dan terus mengembangkan usahanya. Kosmetik menjadi kebutuhan dasar penting bagi masyarakat, karena seseorang dituntut berpenampilan menarik di depan khalayak umum. Salah satu toko yang menjual berbagai macam kosmetik adalah toko Bintang Shop Trenggalek. Toko Bintang Shop mampu mendapat keuntungan sebesar 300 juta lebih setiap bulannya. Toko Bintang Shop lebih unggul dibandingkan dengan toko kosmetik lainnya di daerah setempat, hal ini dikarenakan toko Bintang Shop melayani pembelian konsumen secara online, selain itu toko Bintang Shop juga melayani *reseller*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Bintang Shop Trenggalek.

Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian asosiatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 385 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diuji dengan *SPSS* menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dan dilakukan analisis dengan *Eviews* menggunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji F dan uji t, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) secara parsial variabel harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Bintang Shop Trenggalek, (2) secara parsial variabel kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Bintang Shop Trenggalek, (3) secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Bintang Shop Trenggalek, (4) secara simultan variabel harga, kelengkapan produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko Bintang Shop Trenggalek.

Kata Kunci: harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Price, Product Completeness, and Quality of Service on Consumer Purchase Decisions at Bintang Shop Trenggalek" was written by Imroatul Azizah, NIM. 12402183089, supervisor Mrs. Lativa Hartiningtyas, M. Pd.

Consumer purchasing decisions are the main priority in this study, considering that the competition in the cosmetic business world is currently getting tougher, so business actors are required to maintain stability and continue to develop their business. Cosmetics are an important basic need for society, because a person is required to look attractive in front of the general public. One of the shops that sells various kinds of cosmetics is Bintang Shop Trenggalek. Bintang Shop is able to get a profit of more than 300 million every month. Bintang Shop is superior to other cosmetic shops in the local area, this is because the Bintang Shop serves consumer purchases online, besides the Bintang Shop also serves resellers.

This study aims to determine the effect of price, product completeness, and service quality either partially or simultaneously on consumer purchasing decisions at Bintang Shop Trenggalek.

This research approach is a quantitative approach with the type of research that is associative research. The sampling technique used is accidental sampling. The sample in this study were 385 respondents. Collecting data using a questionnaire that was tested with SPSS using validity and reliability tests. And analyzed with Eviews using classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing through F test and t test, and analysis of the coefficient of determination (R^2).

The result of this study indicate that (1) partially the price variable has a positive and insignificant effect on consumer purchasing decisions an the Bintang Shop Trenggalek store, (2) partially the product completeness variable has a positive and significant effect on consumer purchasing decisions an the Bintang Shop Trenggalek store, (3) partially the service quality variable has a positive and significant impact on consumer purchasing decisions an the Bintang Shop Trenggalek store, (4) simultaneously the price, product completeness, and service quality variables have a positive and significant effect on consumer purchasing decisions an the Bintang Shop Trenggalek store.

Keywords: price, product completeness, service quality, purchase decision