

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, *Store Layout*, dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada BM Mart Sobontoro Kabupaten Tulungagung" ditulis oleh Dewi Masitoh, NIM. 1860405222138, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Doni Fitriyanto, S.E., M.E.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, *Store Layout*, Harga, Keputusan Pembelian

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan usaha ritel yang semakin kompetitif membuat para usaha ritel untuk berusaha menarik minat konsumen dengan berbagai cara melalui strategi pemasaran. Pelaku usaha ritel harus mempelajari dan memahami perilaku konsumen dalam memutuskan melakukan pembelian. Salah satu toko ritel yang mampu bersaing hingga saat ini adalah BM Mart Sobontoro. Hal ini dicerminkan dari tingginya aktivitas jual beli setiap harinya. BM Mart berusaha untuk menarik minat beli konsumen melalui pelayanan, kelengkapan produk yang disediakan, strategi *store layout*, dan manajemen harga yang kompetitif.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan, produk, *store layout*, dan harga secara simultan terhadap keputusan pembelian pada BM Mart Sobontoro. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan, produk, *store layout*, dan harga secara parsial terhadap keputusan pembelian pada BM Mart Sobontoro.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian yakni konsumen yang telah melakukan pembelian di BM Mart Sobontoro. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner di lapangan kepada pelanggan BM Mart Sobontoro. Metode pengambilan sampel yaitu non probability sampling dengan metode purposive sampling. Besar sampel penelitian ini adalah sebanyak 97 responden. Data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan olah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik melalui uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji hipotesis melalui uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kelengkapan produk, *store layout*, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada BM Mart Sobontoro. Kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian BM Mart Sobontoro. Sedangkan *store layout* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada BM Mart Sobontoro.

ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality, Product Availability, Store Layout, and Price on Purchasing Decisions at BM Mart Sobontoro, Tulungagung Regency" was written by Dewi Masitoh, Student ID Number 1860405222138, Sharia Business Management Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, with supervisor Doni Fitriyanto, S.E., M.E.

Keywords: Service Quality, Product Availability, Store Layout, Price, Purchasing Decisions

This research is motivated by the increasingly competitive retail business environment, which has forced retailers to strive to attract consumers through various marketing strategies. Retailers must study and understand consumer behavior in making purchasing decisions. One retail store that has been able to compete to date is BM Mart Sobontoro. This is reflected in the high daily sales activity. BM Mart strives to attract consumer interest through service, product availability, store layout strategies, and competitive pricing management.

The purpose of this study was to determine the effect of service quality, product availability, store layout, and price simultaneously on purchasing decisions at BM Mart Sobontoro. To determine the the partial effect of service quality, product availability, store layout, and price at BM Mart Sobontoro.

This study used a quantitative approach with an associative research method. The population in this study were consumers who had made purchases at BM Mart Sobontoro. The data source used was primary data obtained from distributing questionnaires to BM Mart Sobontoro customers. The sampling method used was non-probability sampling with a purposive sampling method. The sample size for this study was 97 respondents. The obtained data were then collected and processed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests (normality tests), multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and hypothesis tests using multiple linear regression tests, coefficient of determination (R^2) tests, t-tests, and f-tests.

The results of the study indicate that service quality, product availability, store layout, and price simultaneously have a positive and significant influence on purchasing decisions at BM Mart Sobontoro. Service quality, product availability, and price partially have a positive and significant influence on purchasing decisions at BM Mart Sobontoro. Meanwhile, store layout does not have a significant influence on purchasing decisions at BM Mart Sobontoro.