

**PENGARUH HARGA, KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN TOKO BAHAGIA KOSMETIK
DI MALL LIPPO CIKARANG**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

IMAS YULIANI
NIM: 241.19.07336



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN TOKO BAHAGIA KOSMETIK
DI MALL LIPPO CIKARANG**

Oleh:

Nama : IMAS YULIANI
NIM : 241.19.07336
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 10 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Rubiah Fitriyanti, SKM, MM

Altatit Dianawati, S.Si, MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH HARGA, KELENGKAPAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN TOKO BAHAGIA KOSMETIK
DI MALL LIPPO CIKARANG**

Oleh:

Nama : IMAS YULIANI
NIM : 241.19.07336
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 10 Agustus 2023
Waktu : 11.40-13.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Altatit Dianawati, S.Si, MM (.....)

Anggota : Bambang Suntoro, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IMAS YULIANI
NIM : 241.19.07336
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3216095206010004
Alamat : Kp. Buni Asih RT 003 RW 003 Desa Karang Baru
Kecamatan Cikarang Utara, Kabupaten Bekasi

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Bahagia Kosmetik di Mall Lippo Cikarang ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Dengan pernyataan ini saya dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 24 Juli 2023

IMAS YULIANI

ABSTRAK

IMAS YULIANI. NIM 241.19.07336. Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Bahagia Kosmetik di Mall Lippo Cikarang

Bisnis kecantikan saat ini sedang berkembang pesat dan sudah menjadi kebutuhan bagi banyak orang, sehingga banyak pelaku bisnis yang mengeluarkan produk-produk kecantikan dengan berbagai macam merek. Oleh karena itu, untuk menyediakan produk-produk kecantikan tersebut, Toko Bahagia Kosmetik menjual berbagai macam produk kecantikan dari berbagai jenis dan merek yang terkenal. Namun, untuk menghadapi banyaknya pesaing saat ini, perlu menciptakan strategi-strategi baru yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen yaitu harga, kelengkapan produk dan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh harga, kelengkapan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Bahagia Kosmetik di Mall Lippo Cikarang. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif-korelatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan yaitu non-probability sampling, sedangkan cara pengambilan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden yang merupakan konsumen Toko Bahagia Kosmetik di Mall Lippo Cikarang

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 59,5% faktor-faktor keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh harga, kelengkapan produk dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya 40,5% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan harga, kelengkapan produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu $F_{hitung} (49,504) > F_{tabel} (2,698)$. Hasil uji T menunjukkan bahwa variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (2,740)$ dan variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (5,748)$ di mana $t_{tabel} (1,984)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Bahagia Kosmetik di Mall Lippo Cikarang. Adapun variabel kelengkapan produk tidak berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Bahagia Kosmetik dengan hasil analisis $t_{hitung} (1,633)$. Variabel dominan yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen di Toko Bahagia Kosmetik adalah kualitas pelayanan.

kata kunci : harga, kelengkapan produk, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

ABSTRACT

IMAS YULIANI. NIM 241.19.07336. The Influence of Price, Product Completeness and Service Quality on Consumer Purchasing Decisions of Bahagia Cosmetics Stores at Mall Lippo Cikarang

The beauty business is currently growing rapidly and has become a necessity for many people, so many business people produce beauty products with various brands. Therefore, to provide these beauty products, Bahagia Cosmetics Shop sells various kinds of beauty products of various types and well-known brands. However, to face the many competitors today, it is necessary to create new strategies that can influence consumer purchasing decisions. The factors that influence consumer purchasing decisions are price, product completeness and service quality.

The purpose of this study was to find out and analyze how much influence price, product completeness and service quality have on consumer purchasing decisions at Bahagia Cosmetics Store at Mall Lippo Cikarang. The type of research used is associative-correlative with the research method of collecting data using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. The sample collection technique used was non-probability sampling, while the sampling method used was accidental sampling. The sample is 94 respondents who are consumers of the Bahagia Cosmetics Store at Mall Lippo Cikarang.

The results of the regression test showed that 59,5% of the purchasing decision factors could be explained by price, product completeness and service quality, while the remaining 40,5% were explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test indicate that simultaneously price, product completeness and service quality together have a significant effect on purchasing decisions with the results of the analysis that is $F_{count} (49.504) > F_{table} (2.698)$. The results of the T test showed that the price variable showed the results of the t_{count} analysis (2.740) and the service quality variable showed the results of the t_{count} analysis (5.748) where $t_{table} (1.984)$ so partially these two variables had a significant effect on consumer purchasing decisions at Bahagia Cosmetics Stores at Mall Lippo Cikarang. The product completeness variable has no effect and is significant on consumer purchasing decisions of Bahagia Cosmetics Stores with the results of t_{count} analysis (1.633). The dominant variable that influences consumer purchasing decisions at Bahagia Cosmetics Stores is the quality of service.

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, Maha Agung, penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, semoga kita semua mendapat syafaatnya kelak di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Toko Bahagia Kosmetik Di Mall Lippo Cikarang disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin peduli terhadap kecantikan kulit sehingga melakukan pembelian produk kecantikan di berbagai toko kecantikan maupun kosmetik. Oleh sebab itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model toko kecantikan apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisan, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE, MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua STIE GICI Business School
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si, MM selaku ketua Jurusan Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan hingga kini telah mendapat akreditasi B.
4. Ibu Rubiah Fitriyanti, SKM, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan baik.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis sehingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dan membantu penulis dengan sepenuh hati.
7. Bapak Ryan selaku pimpinan Toko Bahagia Kosmetik Lippo Cikarang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ayahanda Iman serta Ibunda Juariah tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah bersama-sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan sepenuh hati.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Depok, 23 Juli 2023

Penulis

IMAS YULIANI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Harga	8
2.1.2. Kelengkapan Produk	11
2.1.3. Kualitas Pelayanan	13
2.1.4. Keputusan Pembelian	16
2.2. Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Konseptual	24
2.4. Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Jenis Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1. Populasi	27
3.3.2. Sampel	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data	29
3.5. Definisi Operasional Variabel	30
3.5.1. Variabel Bebas	30
3.5.2. Variabel Terikat	32
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	35
3.6.2. Persamaan Regresi	37
3.6.3. Uji Kualitas Data	37

3.6.4. Uji Asumsi Klasik	39
3.6.5. Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	44
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2. Karakteristik Responden	45
4.1.3. Tanggapan Responden	46
1. Harga (X1)	47
2. Kelengkapan Produk (X2)	48
3. Kualitas Pelayanan (X3)	50
4. Keputusan Pembelian (Y)	52
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	57
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
1. Uji Normalitas	58
2. Uji Multikolinieritas	60
3. Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	61
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	61
2. Hasil Uji F (Simultan)	63
3. Koefisien Determinasi (R ²)	63
4. Hasil Uji t (Parsial)	64
5. Pengaruh Dominan	65
4.2. Pembahasan	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	70
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Harga Produk Kecantikan Tahun 2023	3
Tabel 1.2.	Data Pembeli Bulan Januari 2023	4
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	26
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 3.3.	Angka Penafsiran	36
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2.	Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	47
Tabel 4.3.	Tanggapan Responden Atas Variabel Kelengkapan Produk	49
Tabel 4.4.	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	55
Tabel 4.7.	Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk	56
Tabel 4.8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.9.	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.10.	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.11.	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	59
Tabel 4.12.	Hasil Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4.13.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.14.	Hasil Uji F (Simultan)	63
Tabel 4.15.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	64
Tabel 4.16.	Hasil Uji T (parsial)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Data Perkiraan Pendapatan Produk Perawatan Diri dan Kecantikan di Indonesia Tahun 2014-2027	2
Gambar 2.1.	Model Perilaku Pembeli	16
Gambar 2.2.	Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4.1.	Hasil Uji Normalitas	59
Gambar 4.2.	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Grafik	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Keterangan Penelitian	73
Lampiran 2.	Kuesioner 2023	74
Lampiran 3.	Tabulasi Data	78
Lampiran 4.	Hasil Output SPSS	80
Lampiran 5.	Kartu Bimbingan	88
Lampiran 6.	Daftar Riwayat Hidup	89
Lampiran 7.	Tabel Distribusi r , F , dan t	90