

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN  
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA  
APOTEK MILANO FARMA DI DESA PATUMBAK I**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Program Sarjana Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sumatera Utara**

**Oleh**

**NAMA : Novita Adetya**

**NPM : 71180312091**

**PROGRAM PENDIDIKAN : STRATA SATU (S1)**

**PROGRAM STUDI : Manajemen**

**KONSENTRASI : Manajemen Pemasaran**



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI  
M E D A N  
2022**

## **LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

## Judul : Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Milano Farma Di Desa Patumbak I

## **Diajukan Oleh:**

**NAMA MAHASISWA** : Novita Adetya  
**NPM** : 71180312091  
**PROGRAM PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**PROGRAM STUDI** : Manajemen  
**KONSENTRASI** : Manajemen Pemasaran

## **Disetujui Oleh :**

Pembimbing I

Pembimbing II

( Dr. Dra. Hj. Nilawasti Nasti, M.M ) ( Ismail Nasution, S.E., M.M )

## Ketua Jurusan Program Studi

( Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si )

## **Tanggal Seminar Proposal : 07 Februari 2022**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI  
MEDAN  
2022**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
FAKULTAS EKONOMI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Novita Adetya  
NPM : 71180312091  
Jurusan : MANAJEMEN  
Program Studi : Strata-I (S1)  
Judul Skripsi : “PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK MILANO FARMA DI DESA PATUMBAK I”.**

**Medan, 14 April 2022**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**( Dr. Dra. Hj. Nilawati Nasti, M.M )**

**( Ismail Nasution, S.E., M.M )**

**Ketua Jurusan Program Studi**

**( Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si )**

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama : Novita Adetya**

**NPM : 71180312091**

**Jurusan : Manajemen**

**Fakultas : Ekonomi**

**Program Studi : Strata-I (S1)**

**Judul Skripsi : PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN PADA APOTEK MILANO FARMA DI  
DESA PATUMBAK I**

Dengan ini menyatakan bahwa hasil skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil kerja sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus serta bersedia menerima sanksi akademis berdasarkan aturan dan tata tertib di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan.

**Medan, April 2022**  
**Hormat saya,**

**( Novita Adetya )**



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Jalan Sisingamangaraja – Teladan Medan – 20217  
Telp. (061) 786 9790 – Fax. (061) 786 9880

---

**PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

Panitia Ujian Strata Satu Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara, dalam ujian sidang meja hijau yang diselenggarakan pada hari kamis, 14 april 2022, pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan dan seterusnya.

**MEMUTUSKAN**

**Nama : Novita Adetya**  
**NPM : 71180312091**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Konsentrasi : Pemasaran**  
**Judul Skripsi : "Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I".**  
**Dinyatakan : Lulus, dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.**

**Diketahui Oleh :**

**Panitia Sidang**

**Ketua**

**Sekretaris**

**Dr. Safrida, S.E., M.Si**

**Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si**

**Disetujui Oleh:**

**Ketua Sidang**

**Dr.Nur M Ridha Trg.,S.E.,M.M**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Dra. Hj. Nilawasti Nasti, M.M**

**Ismail Nasution, S.E., M.M**

## KATA PENGANTAR

“Bismillahi Rahmannir Rahim”

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul: **“Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Milano Farma di Desa Patumbak I”** serta tidak lupa pula penulis ucapan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW.

1. Bapak Dr. Drs. H. Yanhar Jamaluddin, M.AP sebagai Rektor Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Ibu Dr. Safrida, SE, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Supriadi, S.E., M.M., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara..
4. Ibu Dr. Dra. Hj. Nilawasti Nasti, M.M selaku dosen pembimbing I (satu) yang senantiasa meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Ismail Nasution, S.E., M.M selaku dosen pembimbing II (dua) yang juga telah meluangkan waktu memberikan penulis masukan dan kritikan yang membangun dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bapak ibu dosen staff pengajar yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan hingga selesaiya tugas akhir ini.

7. Teristimewa kepada kedua Orang tua tercinta Ayahanda dan Ibunda yang telah begitu sabar selalu memberikan semua kebutuhan, dukungan, motivasi, semangat dan kasih sayang serta doa restu yang tiada henti.
8. Kepada teman seperjuangan Fakultas Ekonomi UISU 2018, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan semangatnya.
9. Seluruh pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu kritik dan saran sangat diharapkan penulis untuk penyempurnaan tugas akhir dimasa mendatang. Akhir kata saya ucapan Wabillahi Taufik Walhidaya.  
Assalamualaikum Wr. Wb.

Medan, 14 April 2022  
Penulis

Novita Adetya

## **DAFTAR ISI**

Halaman

### **ABSTRAK**

### *ABSTRACT*

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Identifikasi Masalah .....	5
1.3.Batasan Masalah.....	5
1.4.Rumusan Masalah .....	6
1.5.Tujuan Penelitian .....	6
1.6.Manfaat Penelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1. Uraian Teoritis.....	8
2.1.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	8
2.1.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian .....	9
2.1.3. Tahap-Tahap Keputusan Pembelian.....	13
2.1.4. Dimensi Keputusan Pembelian.....	15
2.1.5. Proses Tahapan Keputusan Pembelian .....	16
2.1.6. Indikator Keputusan pembelian.....	16
2.1.7. Pengertian Kelengkapan produk.....	17

2.1.8. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kelengkapan Produk.....	18
2.1.9. Indikator Kelengkapan produk .....	18
2.1.10.Pengertian Kualitas pelayanan.....	19
2.1.11.Aspek-aspek Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.12.Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.13.Indikator Kualitas pelayanan .....	23
2.1.14.Pengertian Harga .....	25
2.1.15.Tujuan Penetapan Harga.....	26
2.1.16.Indikator Harga .....	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Konseptual .....	30
2.4. Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian .....	35
3.2. Populasi dan Sampel.....	36
3.3. Sumber Data .....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>47</b>
4.1. Sejarah Singkat Apotek Milano Farma .....	47
4.2. Visi dan Misi .....	48
4.3. Struktur Organisasi.....	49
4.4. Uraian Tugas Jabatan Struktural dan Fungsional .....	50

BAB V ANALISIS DAN EVALUASI.....	53
5.1. Analisis Data .....	53
1. Karakteristik Responden .....	53
2. Distribusi Jawaban Responden.....	54
5.2. Evaluasi Data.....	61
1. Uji Kualitas Data.....	61
2. Uji Asumsi Klasik .....	64
3. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	67
4. Uji Hipotesis.....	68
5.3. Pembahasan .....	71
1. Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Milano Farma .....	71
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Milano Farma .....	71
3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Milano Farma .....	72
4. Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Milano Farma.....	72
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
6.1.Kesimpulan .....	74
6.2.Saran.....	74

## DAFTAR PUSTAKA

## RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
I.1.	Data Penjualan Obat November 2020 – Oktober 2021 di Apotek Milano Farma .....	4
II.1.	Penelitian Terdahulu .....	29
III.1.	Waktu Penelitian .....	35
III.2.	Populasi Penelitian .....	36
III.3.	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
V.1.	Identitas Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	53
V.2.	Identitas Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
V.3.	Identitas Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
2.1.	Proses Tahapan Keputusan Pembelian .....	16
2.2.	Kerangka Konseptual .....	33

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, D.N.M.A & Rozario, F. (2019). Influence of Service and Product Quality to wards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. **International Journal Of Social, Education, Economics and Management Engineering** . Vol 3, No 5.
- Ghozali, Imam. (2019). **Analisis Multivariate dengan program SPSS**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, David. (2013). **Retail Marketing Management**. Second Edition. Prentice Hall.
- Hafidzi, Alreza. (2013). Pengaruh Kelengkapan Produk dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Swalayan Bravo di Kota Bojonegoro). **Skripsi**. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Javadein, Sayed., Reza Sayed., Khanlari Amir & Menrdad Estiri. (2018). **Customer Loyalty in the Sport Service Industry; The Role of Service Quality, Customer Satisfaction, Commitment and Trust**. International Journal and Human Sciences. 5, (2). Issn 1303- 5134
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2016). **Marketing an Introducing Prentice**. Hall twelfth edition”, England : Pearson Education, Inc
- Kotler, P dan Keller, K. L. (2012). **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan dan Pengendalian**. Jilid 2. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. (2019). **Manajemen Pemasaran**, Edisi Milenium, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta.
- Lamb, Charles W. , Joseph F. Hair, Carl McDaniel. (2019). **Pemasaran**, Edisi Pertama, Salemba Empat: Jakarta.
- Ma'ruf, Handri. (2015). **Pemasaran Ritel**. Jakarta:Gramedia Pustaka.
- Martin, L., Lawrence dan Kettner, M., Peter. (2016). **Measuring the Performance of Human Service Programs**. California: SAGE Publications.
- Melisa dan Fietroh, Muhammad Nur. (2021). Pengaruh Kelengkapan Produk Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada B-Shop Roberto Sumbawa. **Jurnal Manajemen Dan Bisnis**. Volume 4,Nomor 2, [Oktober] [2021]
- Moeljono, Djokosantoso. (2012). **Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi**. Jakarta:PT. Elex Media Komputindo.

- Munisih, Siti. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Apotek Dela Semarang. **Jurnal Prosiding Seminar Nasional & Call For Paper**, Universitas STIKU Bank Semarang.
- Mursid, M. (2013). **Manajemen Pemasaran**, PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nazir, Moh. (2014). **Metode Penelitian**. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A. (2018). **Service Marketing**. First Edition, Edition New York : Mc Grawhill.
- Payne, Adrian. (2018). **The Essence of Services Marketing: Pemasaran Jasa**. Terjemahan Tjiptono, Fandy. Yogyakarta: PT. Andi.
- Putri, Ika dan Iswayanti (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Study pada rumah makan “pondok patin M. Yunus” di Air Tiris). **Skripsi**.
- Raharjani, Jeni. (2015). Analisis Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi kasus pada pasar swalayan di Kawasan seputar Simpang Lima Semarang). **Jurnal, Studi Manajemen & Organisasi**, 2 (1).
- Ramadani, Mohammad. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Handphone. **Iqtishadequity**. Vol. 1, No. 2, Tahun 2019, ISSN: 2622-6367 (Online).
- Ramli, S. (2013). **Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja**. Jakarta: Dian.
- Rismiati, Catur & Bondan Suratno. (2013). **Pemasaran Barang dan Jasa**. Jakarta: Konisius
- Rubyanti, Ardian Nurafni. (2014). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap. Kepuasan Pelanggan Toko Besi Sumber Berkat**. Tugas Akhir. Telkom University.
- Russel, Roberta S.dan **Taylor III**, Bernard W. (2014). **Operations and Supply Chain. Management**. Singapore: John Wiley & Sons.
- Schiffman, Kanuk. (2018). **Perilaku Konsumen**. Edisi 7. Jakarta: PT. Indeks.
- Setiadi, N. (2013). **Perilaku Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran**. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Setiawan, Deni dan Maskan, Mohammad. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko

Semoga Jaya Kediri. **Jurnal Aplikasi Bisnis.** E-ISSN: 2407-5523. ISSN :2407-3741

Sodik, Ali. (2014). **Dasar. Metodologi. Penelitian.** Yogyakarta:Literasi Media Publishing.

Stanton, William J. (2011). **Prinsip pemasaran**, alih bahasa : Yohanes Lamarto, Edisi ke 7. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Pendidikan.** Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. (2018). **Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran.** Ghaila Indonesia, Jakarta

Sureshchandar, G.S., Chandrasekharan Rajendra, R.N.anantharaman. (2012). The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction: **The Journal of Service Marketing:** 16.4 Academic Research Library.

Sutisna dan Sunyono (2013). **Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran.** Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.

Swastha, Basu dan Irawan. (2017). **Manajemen Pemasaran Modern.** Cetakan Kelima. Yogyakarta:Liberty

Tjiptono, Fandy. (2018). **Strategi Pemasaran,** Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein. (2019). **Metode Penelitian : Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.** Edisi Baru Cetakan Ketujuh. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Utami, Widiarti. (2014). **Tingkat Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pengguna Jasa Penerbangan di PT. Lion Air Surabaya.** Skripsi.

Widodo, Tri. (2016). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Swalayan Ada Baru Di Kota Salatiga). **Among Makarti.** Vol.9 No.17, Juli 2016

Yuliana, Junaidi dan Kamal, Safwan. (2020). Pengaruh Harga, Kelengkapan Produk dan Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Transaksi di Swalayan BP. **Jurnal Ilmu Manajemen.** Vol . 2 No. 2 Oktober 2020.

## Lampiran 1. Kuisioner

### PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK MILANO FARMA DI DESA PATUMBAK I

Profil Responden :

Jenis Kelamin : .....

Usia : .....

Pendidikan : .....

#### Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan ini dengan baik dan benar.
- Angket ini hanya bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan data sebagai bukti untuk membuat karya ilmiah.
- Beri tanda (x) bagi pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan.

#### Angket Kelengkapan Produk (X<sub>1</sub>)

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Saya senang membeli obat di Apotek Milano Farma karena produk yang dijual beragam					
2.	Anda suka membeli produk di Apotek Milano Farma karena obat yang dijual sangat bervariasi					
3.	Anda senang membeli obat di Apotek Milano Farma karena obat generik dan bermerek tersedia disini					
4.	Saya senang dengan banyaknya jenis merek produk yang ditawarkan					

#### Angket Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Karyawan bersikap ramah dan sopan kepada konsumen					
2.	Karyawan bersungguh-sungguh dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada konsumen					
3.	Karyawan memperhatikan penampilan dalam					

	hal berbusana sopan dan rapih							
--	-------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

4.	Karyawan bersikap jujur dan tidak melakukan manipulasi pada saat menawarkan produk kepada konsumen					
5.	Karyawan berlaku adil dalam memberikan perhatian kepada konsumen tidak membedakan konsumen					

### Angket Harga (X<sub>3</sub>)

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Konsumen merasa harga yang ditawarkan oleh Apotek Milano Farma masih terjangkau					
2.	Apotek Milano Farma menawarkan produk dengan harga yang bersaing					
3.	Apotek Milano Farma menjual produk disesuaikan dengan kualitasnya					
4.	Apotek Milano Farma menjual produk disesuaikan dengan manfaatnya					

### Angket Keputusan Pembelian (Y)

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Saya senang dengan produk yang yang ditawarkan yang akan membangun kepercayaan konsumen					
2.	Setelah mencari informasi mengenai Apotek Milano Farma saya menjadi yakin terhadap produknya					
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain atau lebih bahwa sesuatu yang dapat dipercaya					
4.	Saya membeli produk Apotek Milano Farma secara berulang					

Ket :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuisioner

No.	Kelengkapan Produk				Skor	No.	Kualitas Pelayanan					Skor
	P1	P2	P3	P4			P1	P2	P3	P4	P5	
1	4	3	3	4	14	1	5	4	4	5	5	23
2	5	3	5	5	18	2	5	4	5	5	4	23
3	3	2	3	3	11	3	4	4	5	4	4	21
4	5	5	4	5	19	4	3	4	3	5	5	20
5	3	3	2	2	10	5	2	3	2	3	3	13
6	5	4	2	5	16	6	4	5	5	4	5	23
7	4	5	4	5	18	7	3	3	2	3	2	13
8	3	5	5	3	16	8	5	5	4	5	5	24
9	3	2	3	3	11	9	4	4	5	4	5	22
10	4	4	5	4	17	10	3	4	5	5	4	21
11	2	2	3	2	9	11	3	3	2	3	3	14
12	5	4	5	5	19	12	4	5	4	4	5	22
13	4	5	5	4	18	13	3	5	5	5	4	22
14	5	4	4	5	18	14	5	5	4	5	4	23
15	2	3	2	3	10	15	4	5	5	4	5	23
16	2	3	2	2	9	16	5	4	4	4	4	21
17	5	4	4	4	17	17	5	5	5	4	5	24
18	3	5	4	5	17	18	5	3	2	3	2	15
19	3	4	4	3	14	19	2	5	3	3	5	18
20	5	4	5	5	19	20	5	4	5	4	5	23
21	5	5	4	5	19	21	5	4	4	5	5	23
22	4	4	5	4	17	22	5	3	5	4	5	22
23	3	5	5	3	16	23	3	3	3	4	2	15
24	4	5	5	4	18	24	5	3	4	4	3	19
25	5	4	5	5	19	25	5	4	4	5	4	22
26	5	5	3	5	18	26	5	4	5	4	4	22
27	4	3	5	4	16	27	5	4	5	5	5	24
28	5	5	4	5	19	28	4	5	5	4	4	22
29	5	5	3	5	18	29	4	3	5	4	4	20
30	4	3	3	4	14	30	4	5	5	5	5	24
31	3	5	5	3	16	31	3	3	3	4	4	17
32	4	5	5	4	18	32	3	3	4	4	3	17
33	5	4	5	5	19	33	5	4	4	5	4	22
34	5	5	4	5	19	34	5	4	5	3	4	21
35	4	3	5	4	16	35	2	4	5	5	5	21
36	5	5	4	5	19	36	5	5	5	4	4	23

37	5	5	4	5	19	37	4	3	5	4	4	20
----	---	---	---	---	----	----	---	---	---	---	---	----

No.	Kelengkapan Produk				Skor
	P1	P2	P3	P4	
38	5	5	5	5	20
39	5	5	5	5	20
40	5	4	5	5	19
41	2	3	3	5	13
42	3	4	3	3	13
43	5	5	4	5	19
44	3	3	4	4	14
45	5	4	5	5	19
46	5	4	5	4	18
47	4	5	5	5	19
48	5	4	4	3	16
49	4	4	5	4	17
50	5	5	5	5	20
51	5	4	5	5	19
52	4	5	3	4	16
53	5	4	4	5	18
54	5	5	5	5	20
55	2	3	2	2	9
56	3	5	5	3	16
57	5	4	4	3	16
58	4	4	5	4	17
59	5	5	4	5	19
60	5	4	5	5	19
61	4	5	5	4	18
62	5	4	4	5	18
63	5	5	5	5	20
64	4	4	5	4	17
65	4	5	5	4	18
66	3	5	4	5	17
67	2	2	3	2	9
68	5	3	5	3	16
69	5	4	4	3	16
70	5	3	5	3	16

No.	Kualitas Pelayanan					Skor
	P1	P2	P3	P4	P5	
38	4	5	5	5	5	24
39	5	5	4	4	3	21
40	5	4	4	5	5	23
41	5	4	5	5	4	23
42	4	4	5	4	4	21
43	5	4	3	5	5	22
44	2	3	4	3	3	15
45	4	5	5	4	3	21
46	3	3	2	3	2	13
47	5	5	4	5	5	24
48	4	4	5	4	2	19
49	4	4	5	5	4	22
50	3	3	4	3	3	16
51	4	5	4	4	5	22
52	5	5	5	5	4	24
53	5	5	4	5	4	23
54	5	3	5	4	5	22
55	2	4	2	4	4	16
56	5	5	5	4	5	24
57	5	3	2	3	2	15
58	4	4	5	5	4	22
59	3	3	4	3	3	16
60	4	5	4	4	5	22
61	5	5	5	5	4	24
62	5	5	4	5	4	23
63	5	3	5	4	5	22
64	2	4	2	4	4	16
65	5	5	5	4	5	24
66	5	3	5	3	5	21
67	2	5	3	3	5	18
68	5	4	5	4	2	20
69	5	4	5	3	5	22
70	5	3	5	4	5	22

No.	Harga				Skor
	P1	P2	P3	P4	
1	4	3	3	3	13
2	4	4	4	3	15
3	3	2	2	4	11
4	3	2	3	2	10
5	3	2	2	2	9
6	4	5	4	4	17
7	4	5	4	4	17
8	2	3	2	3	10
9	2	3	2	3	10
10	4	3	3	4	14
11	3	2	3	3	11
12	4	4	5	5	18
13	5	5	4	5	19
14	2	3	2	2	9
15	2	3	3	2	10
16	2	3	3	2	10
17	5	5	5	4	19
18	2	3	2	2	9
19	2	3	3	3	11
20	5	4	5	4	18
21	5	4	5	4	18
22	5	4	5	4	18
23	5	3	3	5	16
24	5	3	4	4	16
25	4	4	4	2	14
26	4	5	5	5	19
27	5	5	5	5	20
28	5	4	5	5	19
29	3	4	5	4	16
30	4	5	5	4	18
31	2	3	3	2	10
32	5	3	4	4	16
33	4	4	4	2	14
34	3	2	3	3	11
35	2	3	2	2	9
36	5	4	5	5	19
37	3	4	5	4	16
38	4	5	5	4	18

No.	Keputusan Pembelian				Skor
	P1	P2	P3	P4	
1	2	2	2	3	9
2	3	4	5	4	16
3	4	5	3	4	16
4	4	3	3	3	13
5	2	3	3	2	10
6	5	3	4	5	17
7	5	5	4	19	19
8	3	3	2	3	11
9	2	3	2	3	10
10	5	5	5	5	20
11	5	4	5	5	19
12	5	5	4	5	19
13	4	5	4	3	16
14	5	5	5	3	18
15	4	5	3	3	15
16	3	4	3	4	14
17	5	3	3	5	16
18	5	4	5	5	19
19	5	5	3	4	17
20	3	5	5	5	18
21	5	4	5	5	19
22	4	5	4	4	17
23	4	3	5	4	16
24	5	5	5	5	20
25	5	5	5	3	18
26	3	4	5	3	15
27	5	5	4	3	17
28	3	3	3	5	14
29	4	5	4	3	16
30	4	2	5	5	16
31	5	5	5	5	20
32	4	3	4	4	15
33	5	3	5	5	18
34	5	5	5	5	20
35	5	4	5	5	19
36	4	5	5	5	19
37	5	5	4	2	16
38	3	4	5	3	15

39	5	5	4	5	19	39	4	5	3	5	17
----	---	---	---	---	----	----	---	---	---	---	----

No.	Harga				Skor
	P1	P2	P3	P4	
40	2	3	5	5	15
41	4	4	4	3	15
42	5	5	2	4	16
43	3	2	5	5	15
44	4	4	5	2	15
45	4	5	4	4	17
46	3	3	4	5	15
47	5	4	5	3	17
48	2	4	2	4	12
49	4	3	3	4	14
50	5	2	4	3	14
51	3	4	5	5	17
52	5	5	2	3	15
53	5	3	4	4	16
54	5	3	5	5	18
55	2	2	3	2	9
56	5	5	5	4	19
57	5	3	2	5	15
58	4	3	3	4	14
59	5	2	4	3	14
60	3	4	5	5	17
61	5	5	2	3	15
62	5	4	4	4	17
63	5	4	5	5	19
64	2	4	3	2	11
65	5	5	5	4	19
66	5	4	2	5	16
67	2	3	3	3	11
68	2	2	5	4	13
69	5	4	2	3	14
70	5	4	5	4	18

No.	Keputusan Pembelian				Skor
	P1	P2	P3	P4	
40	5	5	5	2	17
41	5	4	2	5	16
42	3	4	5	3	15
43	4	5	3	3	15
44	4	3	3	5	15
45	5	3	3	4	15
46	5	3	4	4	16
47	5	5	5	5	20
48	5	4	5	4	18
49	5	5	4	5	19
50	5	5	5	5	20
51	5	4	5	4	18
52	3	5	4	4	16
53	4	5	4	5	18
54	5	5	5	3	18
55	3	5	3	3	14
56	3	4	3	3	13
57	5	3	3	5	16
58	5	4	5	3	17
59	5	5	3	5	18
60	3	5	5	2	15
61	5	4	5	3	17
62	4	5	4	5	18
63	4	3	5	5	17
64	5	5	5	2	17
65	5	5	5	5	20
66	5	5	5	5	20
67	2	3	2	2	9
68	3	3	3	3	12
69	4	5	5	5	19
70	2	2	2	2	8

### Lampiran 3. Hasil Penelitian

#### Uji Kualitas Data

##### Uji Validitas Data

Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub> (Kelengkapan Produk)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,4286	5,031	,660	,698
VAR00002	12,4714	5,731	,561	,750
VAR00003	12,4000	5,838	,490	,784
VAR00004	12,4571	5,092	,670	,693

Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	16,4857	6,775	,413	,714
VAR00002	16,5714	7,408	,459	,692
VAR00003	16,4286	6,161	,563	,648
VAR00004	16,4857	7,384	,536	,671
VAR00005	16,5429	6,571	,503	,674

Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>3</sub> (Harga)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	11,0143	5,956	,548	,647
VAR00002	11,2143	7,069	,476	,689
VAR00003	11,0857	6,340	,493	,681
VAR00004	11,1714	6,463	,556	,644

### Hasil Uji Validitas Variabel Y (Keputusan Pembelian)

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,1857	4,588	,628	,484
VAR00002	12,1857	5,603	,373	,653
VAR00003	12,2857	4,787	,507	,566
VAR00004	12,4143	5,435	,326	,690

### Uji Reliabilitas Data

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelengkapan Produk ( $X_1$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,786	4

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	5

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga ( $X_3$ )

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	4

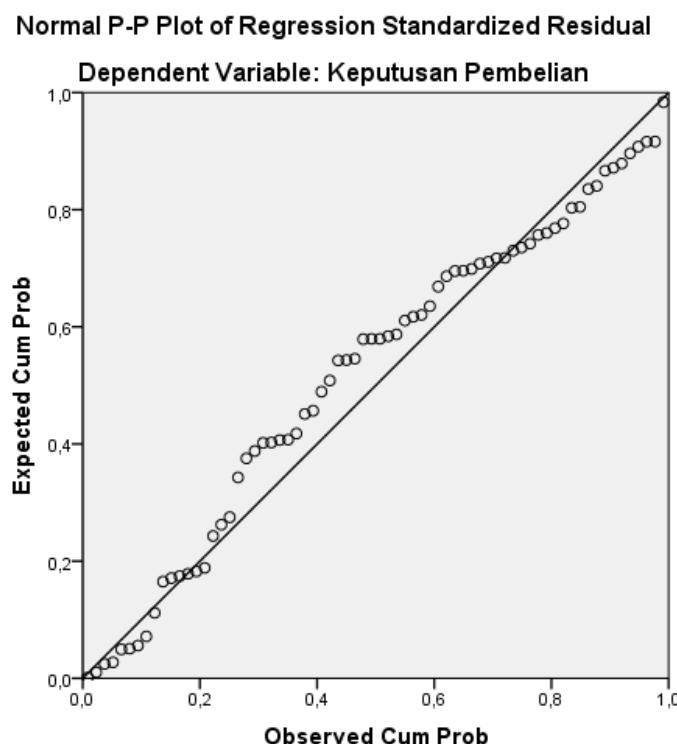
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,671	4

## Uji Asumsi Klasik

### Pengujian Normalitas Data

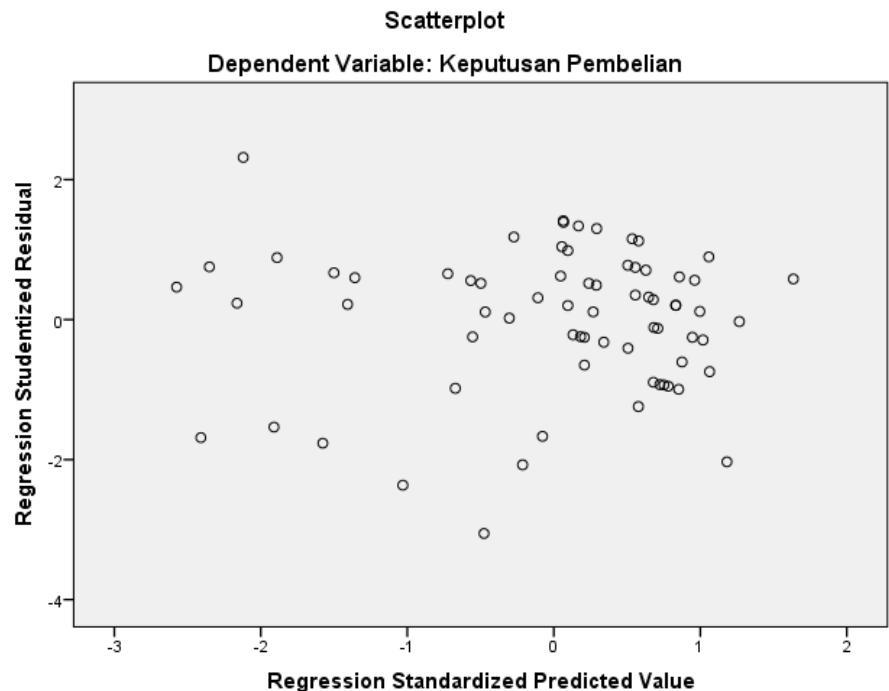


### Pengujian Multikolinearitas

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11,135	2,390		4,658	,000		
Kelengkapan Produk	,498	,124	,523	4,011	,000	,693	1,443
Kualitas Pelayanan	-,098	,107	-,108	-,915	,363	,842	1,188
Harga	-,069	,121	-,078	-,571	,570	,625	1,599

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

## Pengujian Heteroskedastisitas



## Persamaan Regresi Linier Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,135	2,390		4,658	,000
Kelengkapan Produk	,498	,124	,523	4,011	,000
Kualitas Pelayanan	-,098	,107	-,108	-,915	,363
Harga	-,069	,121	-,078	-,571	,570

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

## Uji Hipotesis

### Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	11,135	2,390		4,658	,000
Kelengkapan Produk	,498	,124	,523	4,011	,000
Kualitas Pelayanan	-,098	,107	-,108	-,915	,363
Harga	-,069	,121	-,078	-,571	,570

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

### Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	126,125	3	42,042	6,336	,001 <sup>b</sup>
Residual	437,946	66	6,636		
Total	564,071	69			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk

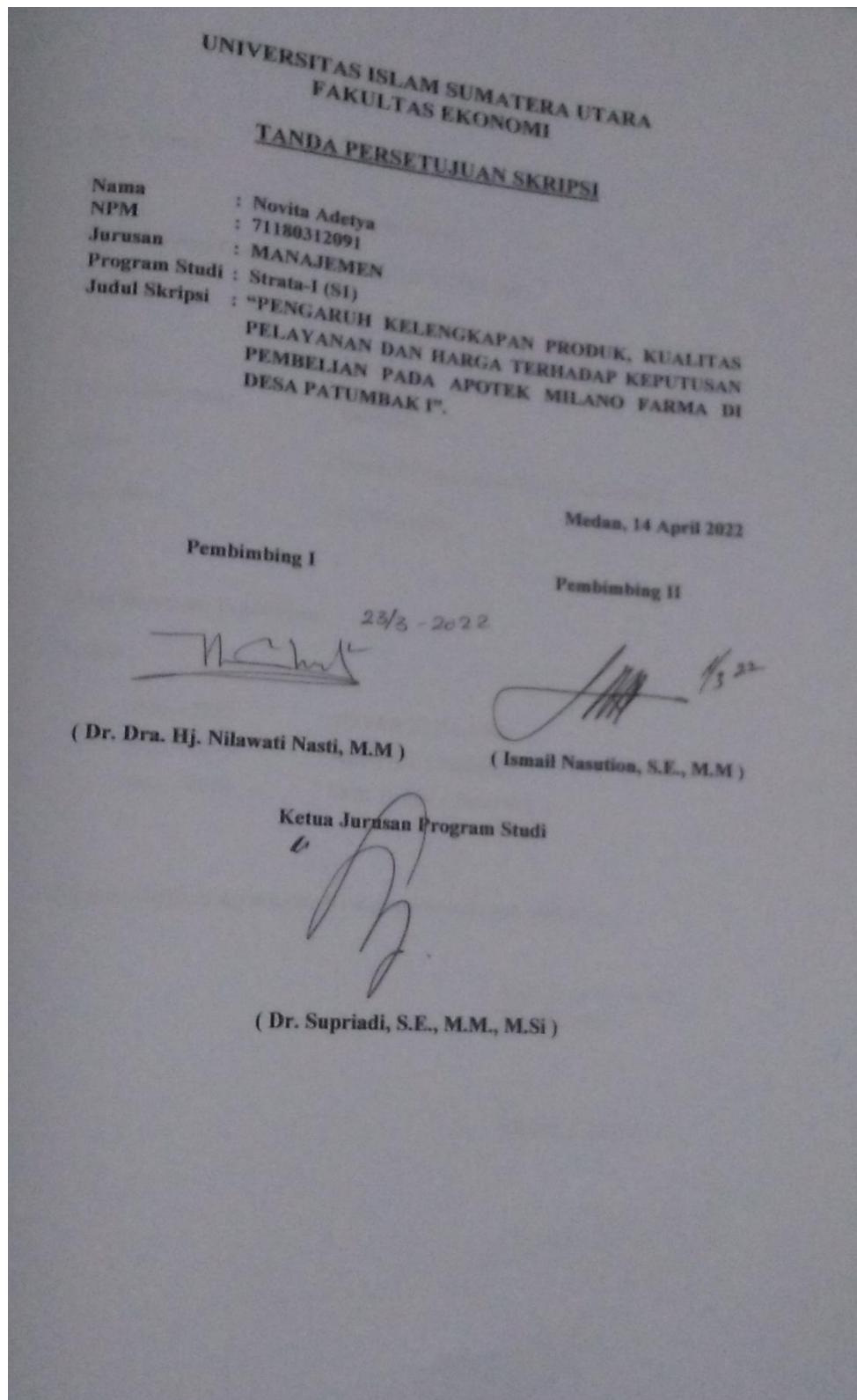
## Uji Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,473	,224	,188	2,57596

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas pelayanan, Kelengkapan produk

b. Dependent Variable: Keputusan pembelian



## **Daftar Riwayat Hidup**

### **Data Pribadi**

Nama : Novita Adetya  
Tempat, Tanggal Lahir : Patumbak, 05 Juli 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Dusun III Gg.Veteran No. 52 Patumbak 1  
Handphone : 087894810301

### **Latar Belakang Pendidikan**

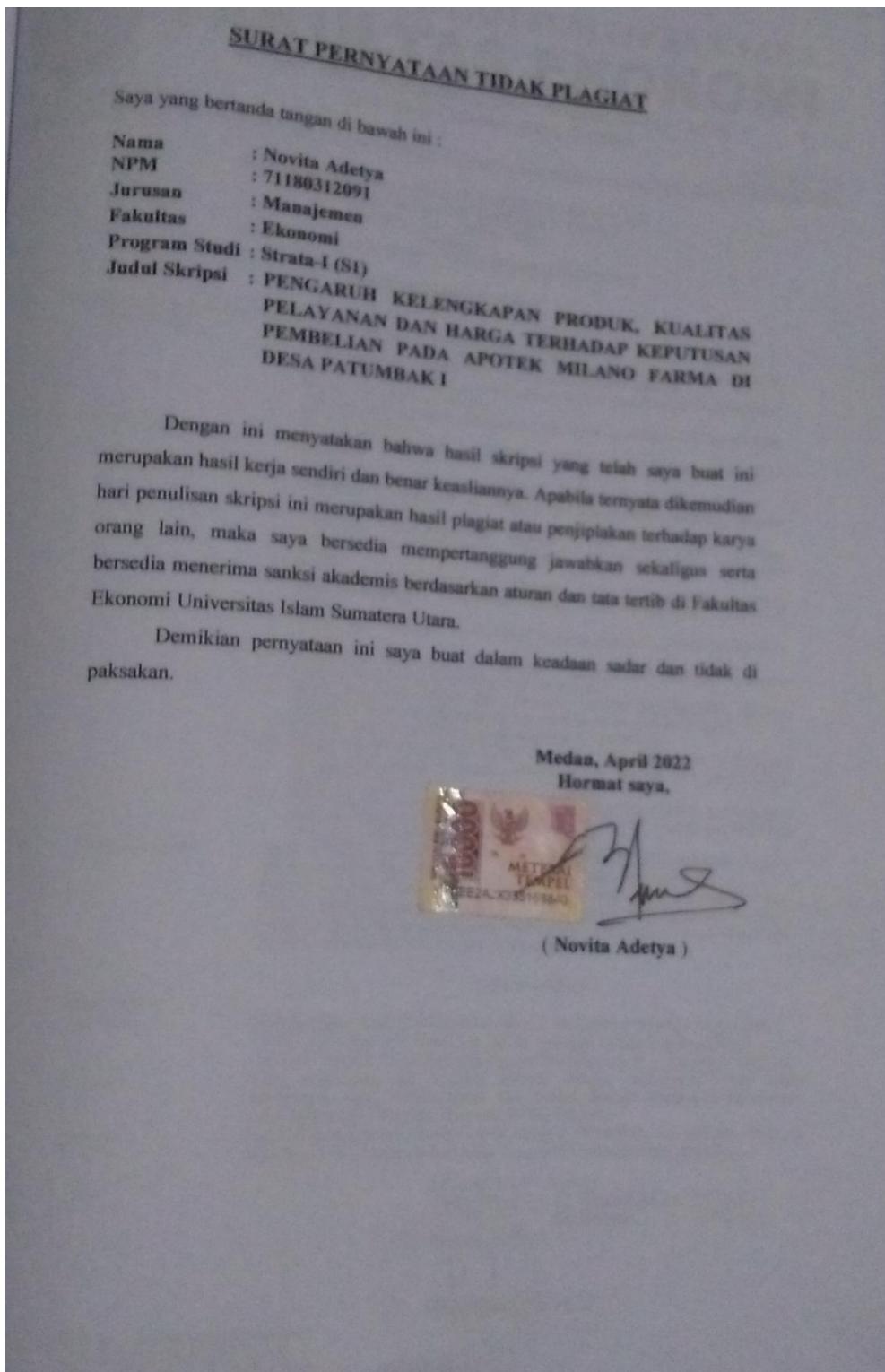
Formal :

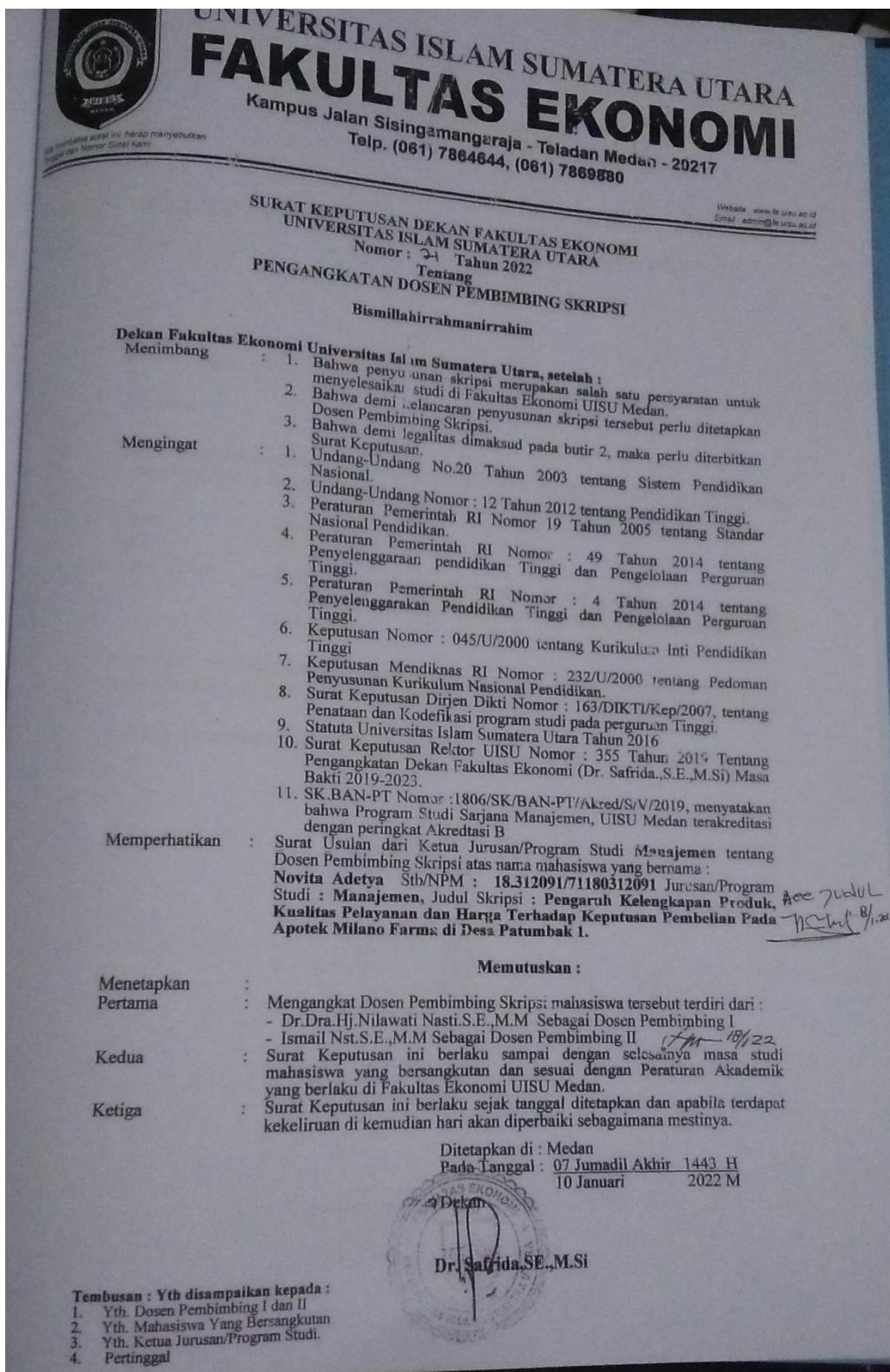
- 2006 – 2012 : SD PAB 22 Patumbak
- 2012 – 2015 : SMP PAB 5 Patumbak
- 2015 – 2018 : SMK Negeri 1 Patumbak

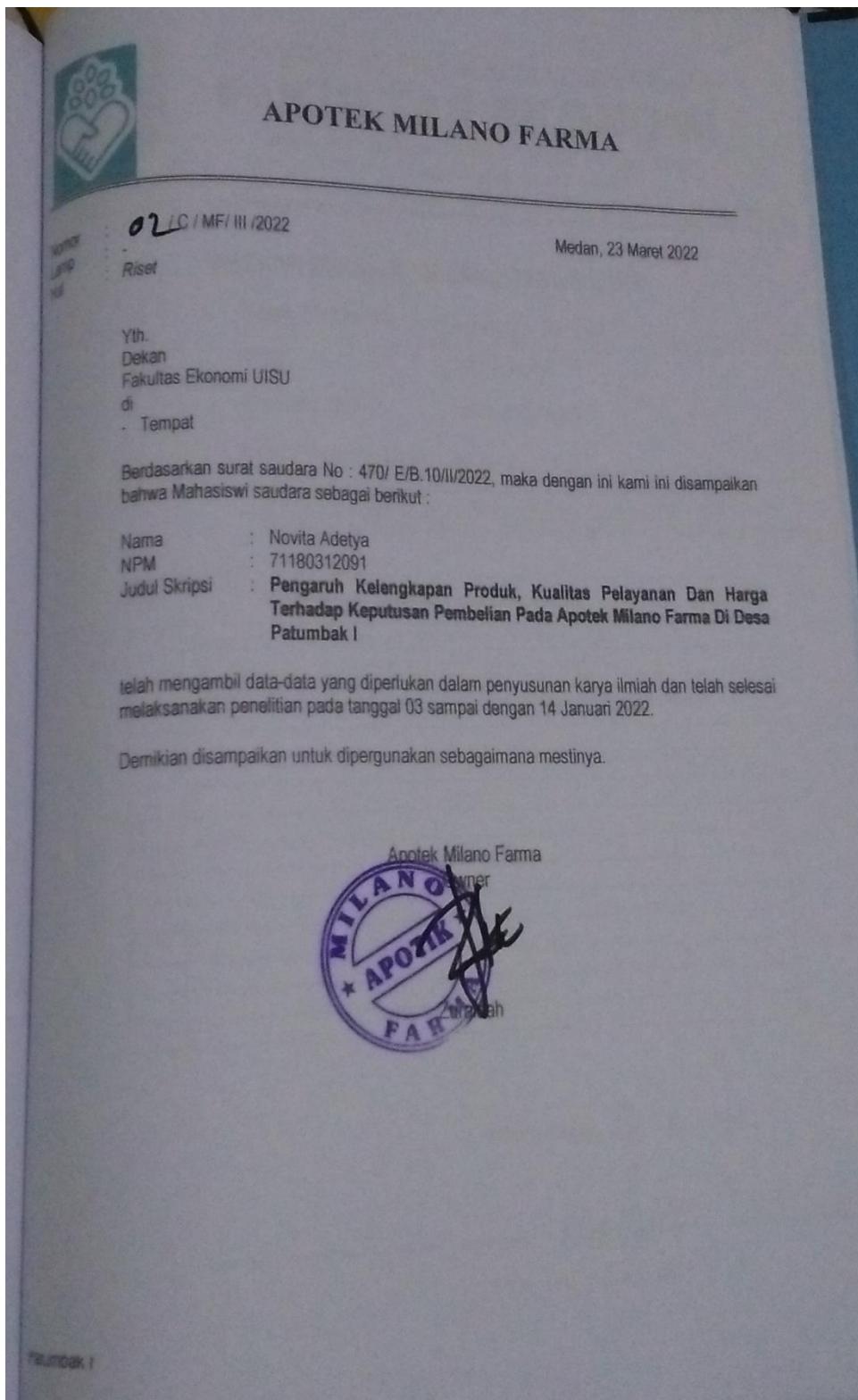
Demikian daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya.

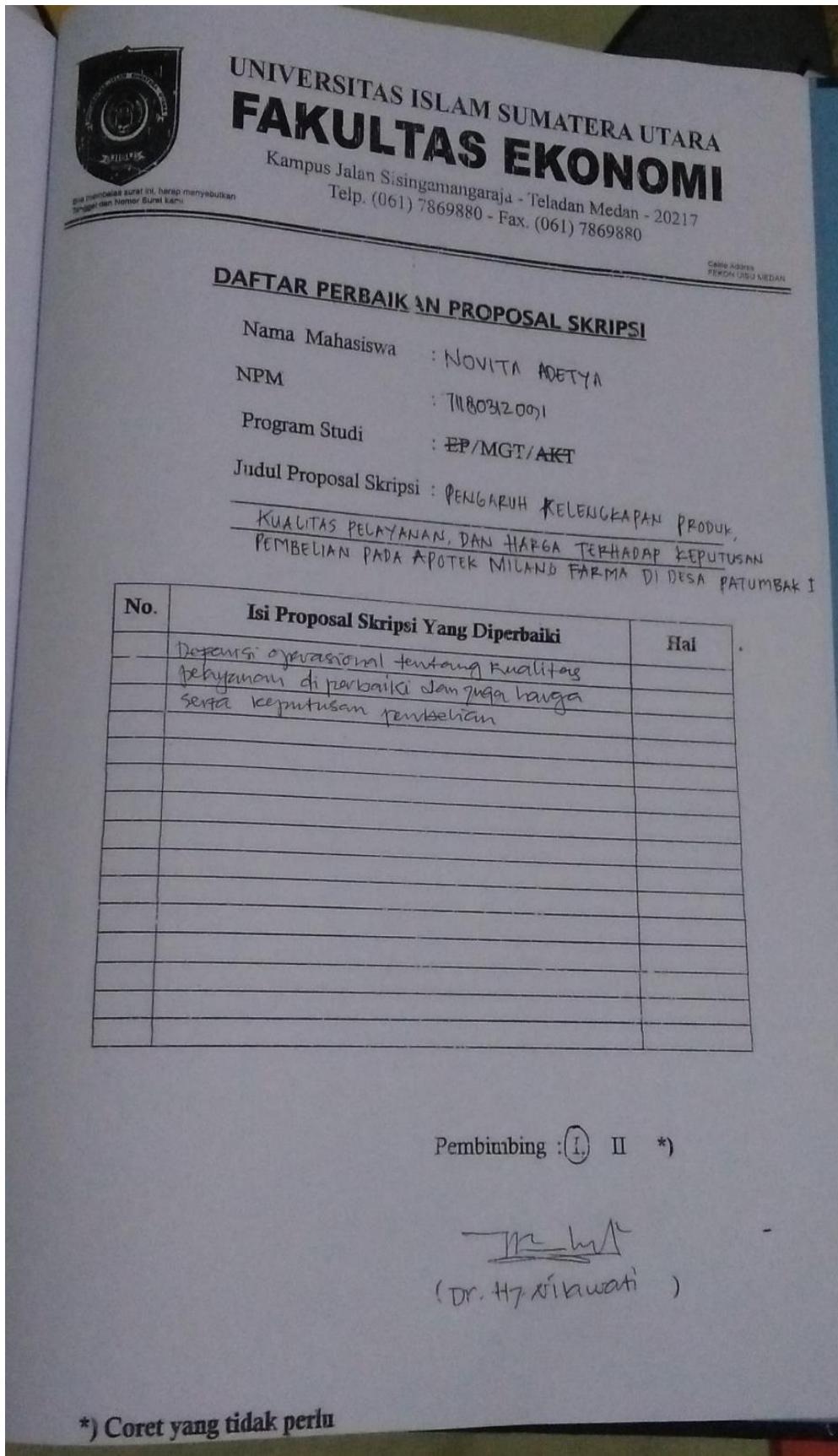
Medan, 14 April 2022  
Hormat Saya,

NOVITA ADETYA

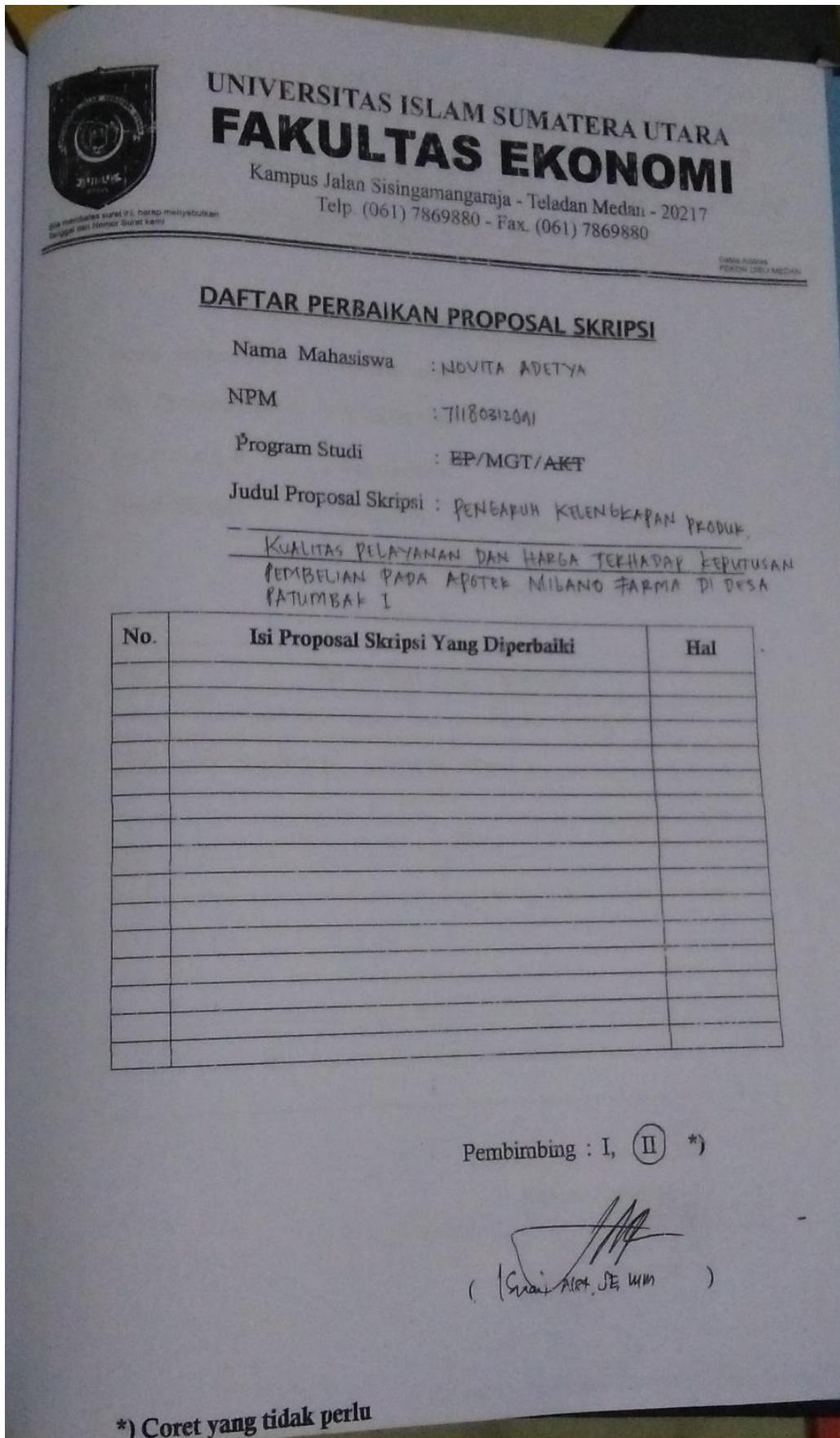








\* Coret yang tidak perlu



\*) Coret yang tidak perlu

