

ABSTRAK

NOVITA ADETYA, NPM : 71180312091, Judul : Pengaruh Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Milano Farma Di Desa Patumbak I., Dibimbing oleh : Dr. Dra. Hj. Nilawasti Nasti, M.M sebagai Pembimbing I, dan Ismail Nasution, S.E., M.M sebagai Pembimbing II, Skripsi : 2022.

Masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan menjadi kurang optimal karena tidak menguasai semua fungsi dan kegunaan jenis obat yang dijual, masih terbatasnya jenis obat-obatan yang dijual, keputusan pembeli yang rendah karena banyaknya persaingan apotek dan pelanggan dan selalu terjadi antrian panjang karena kurangnya tenaga penjual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Populasi penelitian ini adalah 260 orang dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang di Apotek Milano Farma dengan menggunakan rumus slovin. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yaitu sumber yang dicatat langsung oleh peneliti melalui hasil kuisisioner dan wawancara mengenai masalah-masalah menyangkut kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian dan harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara bersama-sama variabel kelengkapan produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Milano Farma.

Kata kunci : Kelengkapan Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

NOVITA ADETYA, NPM : 71180312091, Title : Effect of Product Completeness, Service Quality and Price on Purchase Decisions at Milano Farma Pharmacy in Patumbak I Village, Supervised by : Dr. Dra. Hj. Nilawasti Nasti, M.M as Supervisor I, and Ismail Nasution, S.E., M.M as Supervisor II, Thesis : 2022.

The problem in this research is that the service becomes less than optimal because it does not master all the functions and uses of the types of drugs sold, there are still limited types of drugs sold, the buyer's decision is low because of the large competition between pharmacies and customers and there are always long queues due to lack of salespeople. The purpose of this study was to determine the effect of product completeness, service quality and price on purchasing decisions at Apotek Milano Farma either partially or simultaneously. The hypothesis in this study is that product completeness has a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, price has a positive and significant effect on purchasing decisions and product completeness, service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions. The population of this study was 260 people and the sample in this study amounted to 70 people at the Milano Farma Pharmacy using the slovin formula. The data source of this study used primary data, namely sources that were recorded directly by researchers through the results of questionnaires and interviews regarding problems regarding product completeness, service quality and price on purchasing decisions at the Milano Farma Pharmacy. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that product completeness had a positive and significant effect on purchasing decisions, service quality had a negative and insignificant effect on purchasing decisions and price had a negative and insignificant effect on purchasing decisions. Together, the variables of product completeness, service quality and price have a positive and significant effect on purchasing decisions at the Milano Farma Pharmacy.

Keywords: Product Completeness, Service Quality, Price, Purchase Decision