

**PENGARUH KEANEKARAGAMAN PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA PT GRAMEDIA ASRI MEDIA KUPANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**



OLEH

SARIANA JUNISTIA OTEMUSU
NIM : 32115094

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2020**

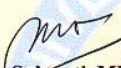
LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Kupang,.....2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Dra. Sukanti, MM
NIDN: 0817125501


Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN: 0825078305

Kupang,.....2020

Ketua Program Studi Manajemen



Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN: 0825078305

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Keuangan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang Yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Juni 2020
Jam : 11.00 – 13.00 Wita
Tempat : Ruang Dekan
Atas Nama : Sariana Junistia Otemusu
Nomor Registrasi : 321 15 094
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Dra. Sukamti, MM (.....)
2. Sekretaris : Rosadalima Tisu, SE,MM (.....)
3. Penguji I : Wilhelmus Ngete, MM (.....)
4. Penguji II : Anggraeny Paridy, SE, M.Si (.....)
5. Penguji III : Dra. Sukamti, MM (.....)

MENGETAHUI

Dekan Fakultas
Ekonomika dan Bisnis



Jou Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901

Ketua Program
Studi Manajemen



Rosadalima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

MOTTO

“Walau seribu orang rebah disisimu, dan sepuluh ribu disebelah kananmu, tetapi itu tidak akan menimpamu, Nama Tuhan adalah menara yang kuat, ke sanalah orang berlari dan menjadi selamat, perkataan mulut orang adalah seperti air yang dalam, tetapi sumber hikmat adalah seperti batang air yang mengalir, karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.

PERSEMBAHAN

Pertama- tama puji syukur saya panjatkan pada Tuhan yang maha kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya bisa menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini saya akan persembahkan untuk:

Bapakku yang tercinta, Simson Otemusu dan Mamaku yang tercinta Aranci Otemusu- Kapitan, Kakak Polce T. Otemusu dan Adik Jessica Otemusu

ABSTRAK

Sariana Junistia Otemusu, nomor regis (32115094), Skripsi dengan judul Pengaruh Keanekaragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Gramedia Asri Media Kupang. Dibawah bimbingan Ibu Dra, Sukamti, MM pembimbing I dan Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM pembimbing II.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah gambaran umum keputusan pembelian, keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan pada PT Gramedia Asry Media Kupang? Apakah keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Gramedia Asry Media Kupang? Apakah keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Gramedia Asry Media Kupang. Tujuan dalam penelitian ini adalah gambaran umum tentang keputusan pembelian, keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan pada PT Gramedia Asry Media Kupang. Signifikansi pengaruh keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian pada PT Gramedia Asry Media Kupang. Signifikansi pengaruh keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian pada PT Gramedia Asry Media Kupang.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Gramedia Asri Media Kupang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa 1) Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran rata-rata skor untuk kategori persepsi variabel keanekaragaman produk adalah 85,21%, kualitas pelayanan adalah 83,39%, dan keputusan pembelian pada PT. Gramedia Asri Media Kupang adalah 81,82%. 2) Hasil uji t variabel keanekaragaman produk adalah sebesar 0,000, Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,029, yang berarti secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Gramedia Asri Media Kupang. 3) Hasil uji F variabel keanekaragaman produk dan variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,000 yang artinya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Gramedia Asri Media Kupang. 4) Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 24,60% keputusan pembelian pada PT. Gramedia Asri Media Kupang yang merupakan kontribusi dari 2 (dua) variabel bebas yaitu keanekaragaman produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 75,40% merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan PT. Gramedia Asri Media Kupang sebaiknya lebih memperhatikan para pelayan toko agar bisa melayani masyarakat dengan lebih baik. PT. Gramedia Asri Media Kupang harus menerapkan strategi yang baru agar masyarakat yang membeli buku tetap loyal dan tidak berpindah ke tempat lain dengan cara memberikan kartu member kepada masyarakat sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam melakukan pembelian.

Kata Kunci: Keanekaragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Sariana Junistia Otemusu, regis number (32115094), Thesis with the title Effect of Product Diversity and Service Quality on Purchasing Decisions at PT. Gramedia Asri Media Kupang. Under the guidance of Mrs. Dra, Sukamti, MM supervisor I and Mrs. Rosadalima Tisu, SE, MM supervisor II.

The formulation of the problem raised in this study is What is the general description of purchasing decisions, product diversity and service quality at PT Gramedia Asri Media Kupang? Does product diversity and service quality partially have a positive and significant effect on purchasing decisions at PT Gramedia Asri Media Kupang? Does product diversity and service quality simultaneously have a positive and significant effect on purchasing decisions at PT Gramedia Asri Media Kupang. The purpose of this study is a general description of purchasing decisions, product diversity and service quality at PT Gramedia Asri Media Kupang. Significance of the effect of product diversity and service quality partially on purchasing decisions at PT Gramedia Asri Media Kupang. The significance of the simultaneous influence of product diversity and service quality on purchasing decisions at PT Gramedia Asri Media Kupang.

This research was conducted at PT. Gramedia Asri Media Kupang. Data collection method is done by interview. Data analysis techniques using descriptive analysis and inferential analysis.

Based on the results of the study concluded that 1) The results of descriptive analysis provides an overview of the average score for the perception category of product diversity is 85.21%, service quality is 83.39%, and purchasing decisions at PT. of other factors not examined in this study. Gramedia Asri Media Kupang is 81.82%. 2) The results of the t test of product diversity variable is equal to 0,000, Service Quality is equal to 0.029, which means that partially positive and significant influence on Purchasing Decisions at PT. Gramedia Asri Media Kupang. 3) F test results for product diversity and service quality variables are 0,000, which means that simultaneously positive and significant influence on Purchasing Decisions at PT. Gramedia Asri Media Kupang. 4) The results of the coefficient of determination in this study were 24.60% of purchasing decisions at PT. Gramedia Asri Media Kupang which is the contribution of 2 (two) independent variables, namely product diversity and service quality while the remaining 75.40% is the influence

shop so that it can serve the community better. PT. Gramedia Asri Media Kupang must implement a new strategy so that people who buy books remain loyal and do not move to other places by giving a member card to the community so that it makes it easier for people to make purchases.

Keywords: Product Diversity, Service Quality, Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Keanekaragaman Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT. Gramedia Asri Media Kupang**“ diajukan guna memenuhi syarat lulus pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Jurusan atau Program Study Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Katolik Widya Mandira.
2. Dekan dan bapak Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan sampai penulisan skripsi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua program study manajemen dan sekretaris yang telah menjadi orang tua yang senantiasa membimbing dan memberi dukungan bagi penulis.
4. Ibu Dra. Sukanti, MM sebagai pembimbing I dan ibu Rosadalima Tisu, SE, MM sebagai pembimbing II dan Bapak Drs. Wilhelmus Ngete, MM sebagai penguji I.

5. Seluruh dosen fakultas ekonomika dan bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam perkuliahan sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Staf Tata Usaha Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Study Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. PT. Gramedia Asri Media Kupang yang telah menerima dan membantu penulis dalam memberikan data untuk dijadikan bahan analisis pada penulisan skripsi ini.
8. Orang tuaku dan keluarga-keluargaku tercinta yang selalu memberikan doa, nasehat, dukungan dan motivasi serta bantuan kepada penulis.
9. Semua teman-teman seangkatan 2015 dan adik-adik semester bawah yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis mengikuti kuliah hingga penulisan skripsi ini.
10. Almamaterku, yang menjadi rumah belajar bagi penulis selama masa kuliah.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, maka hasil penelitian skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat penulis harapkan.

Kupang Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Konsep Pemasaran	8
B. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	10
C. Keputusan Pembelian.....	12
D. Produk	20
E. Kualitas Pelayanan	26
F. Penelitian Terdahulu	29
G. Kerangka Berpikir.....	32
H. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Identifikasi Variabel Penelitian.....	40
D. Jenis Data Penelitian	41

E. Instrumen Pengumpulan Data	41
F. Alat Analisis Data	42
BAB IV PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Toko Buku Gramedia	50
B. Hasil Penelitian	52
C. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	54
D. Analisis Data	56
E. Analisis Statistik Inferensial	58
F. Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76
DAFTAR LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan PT Gramedia Asri Media Kupang	4
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator dan Nomor Angket	40
Tabel 4.1 Jabatan di took Buku Gramedia	52
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.6 Uji validitas Variabel Keanekaragaman Produk	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.8 Uji Valid Keputusan Pembelian.....	57
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Keanekaragaman Produk	59
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	60
Tabel 4.13 Uji Linearitas.....	63
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	66
Tabel 4.16 Uji Parsial (Uji t).....	67
Tabel 4.17 Uji Simultan (Uji F)	68
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (R^2).....	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Proses Pengambilan Keputusan	17
Gambar Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas	61
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas	62
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	63