

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN CV. FAROMAS TIMOR ATAMBUA  
KABUPATEN BELU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Pada Program Studi Manajemen*



**OLEH**

**VINDIANUS KALI**  
**NPM.41170105**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP**

**KEPUTUSAN PEMBELIAN CV. FAROMAS TIMOR ATAMBUA**

**KABUPATEN BELU**

**Diajukan oleh**

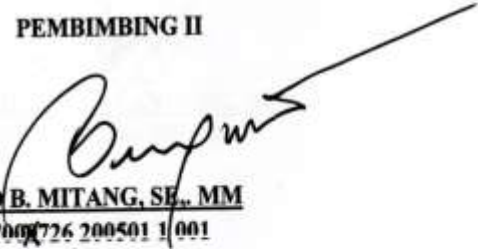
**VINDIANUS KALI**  
**NPM.41170105**

**Telah disetujui oleh:**

**PEMBIMBING I**

**PEMBIMBING II**

  
**SIRILIS NAFANU, SE., MM**  
**NIP.19621231200305001**

  
**BERNO B. MITANG, SE., MM**  
**NIP.19700927262005011001**

**MENGETAHUI**  
**KETUA PROGRAM STUDI**



**ELFRIDA DESI NAIHATI, SE., MM**  
**NIP.198805232015042002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN CV. FAROMAS TIMOR ATAMBUA  
KABUPATEN BELU**

Skripsi ini telah dipertahankan dalam ujian skripsi yang di laksanakan pada

Hari/tangga : Sabtu, 03 September 2022

Jam : 10:30-11:30

Tempat : Ruang Dosen

Saudara : Vindianus Kali

Npm : 41170105

Dimintakan lulus dengan nilai: B

Predikat kelulusan sangat memuaskan

**RENGUJI I**



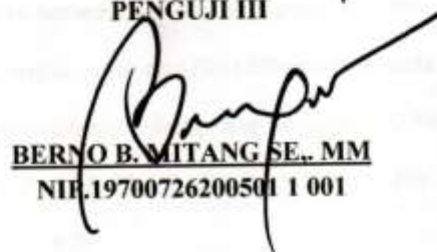
**AQUIDOWARIS MANEK SE., MSA**  
NIP.19740320 2005 011002

**PENGUJI II**



**SIRILIUS NAFANU, SE., MM**  
NIP.19621231200305001

**PENGUJI III**



**BERNO B. MITANG SE., MM**  
NIP.19700726200501 1 001

**MENGETAHUI**  
**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BIANIS**



**KAMILAUS K. OKL, SE., ME**  
NIP.19690925200501

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

saya menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa sepanjang pengetahuan

saya didalam skripsi dengan judul:

**“pengaruh kelengkapan produk dan pelayanan terhadap keputusan  
pembelian di CV. Faromas Timor atambua “**

tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka

apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan dalam unsur-unsur PLAGIASI. saya bersedia skripsi ini di gugurkan dan gelar akademik yang telah diperoleh sarjana ekonomi (SE) dibatalakan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku (UU NO. 20 TAHUN 2003, PASAL 25 AYAT 2 DAN PASAL 70)



di buat di .....2022

**VINDIANUS KALI**

**NPM:41170105**

**MOTTO**

**PERMATA TIDAK BISA BERKILAU TANPA GESEKAN. BEGITU JUGA  
MANUSIA, TIDAK ADA MANUSIA YANG LUAR BIASA TANPA  
COBAAN**

## **PERSEMBAHAN**

**Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada**

**1.yang tercinta ayah alm. Yoseph kali dan ibu Anastasia aek**

**2.kaka Jefry, kaka Lodo, kaka Vinsen, kaka Martin, kaka Jhonson,kaka Adi,**

**kaka Nuel, kaka Dus aidois, kaka ona, kaka Lora, kaka Ana fouk,kaka**

**feby,kaka ani, kaka yuli,kaka Elis Lon**

**3.Adik Emi,adik Mita,adik fridus adik is**

**4.teman teman manajemen kike,agus,deni,el,beny,naldo, yos, memo, martin**

**Omry Atty.**

## ABSTRAKSI

**Vindianus Kali:** Pengaruh Kelengkapan Produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian, dibawah bimbingan Bapak pembimbing I (Sirilius Nafanu, SE.,MM ) dan Bapak, selaku pembimbing II (Berno B. Mitang, SE.,MM).

Adapun masalah yang melatarbelakangi penelitian ini, Apakah kelengkapan produk ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) pada Cv. Faromas Timor Atambua?, Sedangkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y) pada Cv. Faromas Timor Atambua. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 65 responden yang dimana konsumen telah membeli produk yang ada di CV. Faromas Timor Atambua. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi sederhana dari variabel kelengkapan produk ( $X_1$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,537 yang artinya bahwa antara variabel dan variabel keputusan pembelian mempunyai hubungan yang kategorinya *sedang*. R square ( $R^2$ ) pada variabel kelengkapan produk ( $X_1$ ) terhadap keputusan pembelian (Y), dalam penelitian ini kelengkapan produk ( $X_1$ ) dengan nilai sebesar 0,318 atau 31,8% dan sisanya sebesar 68,2% untuk mencapai (100%). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kelengkapan produk ( $X_1$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y).

Hasil analisis regresi sederhana dari variabel pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y) nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,350 yang artinya bahwa antara variabel pelayanan dan variabel keputusan pembelian mempunyai hubungan yang kategorinya *rendah*. R square ( $R^2$ ) menjelaskan tentang variasi pengaruh variabel pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y), dalam penelitian ini variabel pelayanan ( $X_2$ ) dengan nilai sebesar 0,109 atau 10,9% dan sisanya sebesar 89,1% untuk mencapai (100%). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan ( $X_2$ ) terhadap variabel keputusan pembelian (Y).

Hasil analisis regresi berganda dari variabel kelengkapan produk dan pelayanan terhadap keputusan pembelian nilai R yang diperoleh sebesar 0,578. Artinya ada hubungan yang *sedang* antara variabel kelengkapan produk ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian (Y). R square atau  $R^2$  dengan nilai sebesar 0,334 atau 33,4% dan sisanya sebesar 66,6% untuk mencapai (100%). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kelengkapan produk ( $X_1$ ) dan pelayanan ( $X_2$ ) terhadap keputusan pembelian ekati 1.

Kata Kunci : kelengkapan produk, pelayanan, keputusan pembelian

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan perlindungannya yang melimpah kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN CV. FAROMAS TIMOR ATAMBUA KABUPATEN BELU”.

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, pendapat dan saran dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan Terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Sirilius Nafanu, SE.,MM, selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan sabar dan baik dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Berno B. Mitang, SE.,MM, selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan sabar dan baik dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dekan bapak/Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi yang membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Kedua Orang Tua, Bapak Yosep Kali (Alm) dan Ibu Anastasia Aek yang telah memberikan bantuan doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan pada Fakultas Ekonomi umumnya dan angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kurangnya kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penting penulis harapkan demi penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kefamenanu, 7 juli 2022

Vindianus Kali

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman pengesahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyata pernyataan orientasi.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Secara Teoritis.....	9
1.4.2 Secara Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pengertian Keputusan pembelian.....	10
2.1.2 Pengertian Kelengkapan Produk .....	13
2.1.3 Pengertian Pelayanan .....	17
2.2 Kajian Terdahulu .....	23

2.3 Hubungan Teoritis Antara Variabel dan Perumusan Hipotesis .....	24
2.3.1 Hubungan Antara Variabel Kelengkapan Produk (X <sub>1</sub> ) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	24
2.3.2 Hubungan Antara Variabel Pelayanan (X <sub>2</sub> ) Terhadap Keputusan Pembelian (Y) .....	25
2.3.3 Hubungan Antara Variabel Kelengkapan Produk (X <sub>1</sub> ) dan Variabel Pelayanan (X <sub>2</sub> ) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	26
2.4 Kerangka Berpikir .....	26
2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.2 Populasi dan Sampel .....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 Jenis Data dan Sumber Data .....	34
3.3.1 Jenis Data .....	34
3.3.2 Sumber Data.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Variabel Penelitian .....	35
3.6 Instrumen Penelitian.....	36
3.6.1 Uji Validitas .....	36
3.6.2 Uji Reabilitas.....	36
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	37

3.7.1 Uji Normalitas.....	37
3.7.2 Uji Multikolonieritas.....	37
3.7.3 Uji Lineritas .....	38
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	38
3.7.5 Uji Heteroskedastisitas.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Analisis Inferensial.....	39
3.9 Koefisien DetermiDaD ( $R^2$ ).....	41
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis .....	41
3.10.1 Uji Parsial (Uji t).....	41
3.10.2 Uji Simultan (Uji F).....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran umum tempat penelitian .....	43
4.1.1 sejarah CV. Faromas Timor Atambua.....	43
4.1.2 visi dan misi.....	44
4.2 Karakteristik responden.....	44
4.3 Hasil uji instrumen.....	48
4.3.1 uji validitas .....	48
4.3.2 uji reabilitas 4.3.2.....	49
4.4 hasil uji asumsi klasik.....	51
4.5 hasil analisis data.....	59
4.5.1 analisis deskriptif.....	59
4.5.2 hasil analisis inferensial.....	66

4.6 koefisien regresi.....	75
4.7 hasil pengujian hipotesis.....	75
4.7.1 uji t.....	75
4.7.2 uji f.....	78
4.8 koefisien determinan.....	79
4.9 pembahasan hasil penelitian.....	80
<b>BAB V.....</b>	<b>85</b>
5.1 KESIMPULAN.....	85
5.2 SARAN.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>

## **DARTAR TABEL**

data penjualan CV. Faromas Timor TAHUN 2020/2021.....	6
<b>kajian</b> terdahulu.....	23
Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	31

## DAFTAR GRAFIK

## **DAFTAR GAMBAR**

Kerangka berpikir.....