PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK GUYUBRUKUN TULUNGGAGUNG

SKRIPSI

Diajuakan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memeperoleh Gelar Sarjana Ekonomi S.E.

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Nusantara PGRI Kediri

OLEH :

RADIX CARLYAN

NIM: 11.1.02.02.0250

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

TAHUN 2016

Skripsi oleh:

RADIX CARLYAN

NPM: 11.1.02.02.0270

Judul:

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK GUYUBRUKUN TULUNGAGUNG

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNP Kediri

Tanggal : 4 - 9 September 2015

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. H. Sugiyono MM.	Moch. Wahyu Widodo, S.E., M.M.
NIDN. 0014015706	NIDN.721088405

Skripsi oleh:

RADIX CARLYAN

NPM: 11.1.02.02.0250

Judul:

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK GUYUBRUKUN TULUNGAGUNG 2014/2015

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Manajemen UNP Kediri

Pada Tanggal: 26 Desember 2015

dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Prof. Dr. H. Sugiyono MM.
2. Penguji I : Dr. Subagyo , M.M
3. Penguji II : Moch. Wahyu W, S.E, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi,

Dr. Subagyo
NIDN. 0717066601

PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KEPERCAYAAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK GUYUBRUKUN TULUNGAGUNG

Radix Carlyan
11.1.02.02.0250
Ekonomi - Manajemen
Radixcarlyan1991@gmail.com
Prof. Dr. H. Sugiyono MM. dan Moch. Wahyu Widodo, S.E, M.M
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Semakin banyaknya apotek membuat persaingan antar provider sangat ketat. Banyak cara yang dilaukan perusahaan untuk memberikan rasa puas kepada pelanggan dengan meningkatkan beberapa aspek baik seperti Kelengkapan Produk, Kepercayaan Dan Pelayanan agar pelanggan merasa puas dan menjadi loyal. Semua aspek tersebut perlu mendapatkan perhatian yang lebih. Atas dasar hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kelengkapan Produk, Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Guyubrukun Tulungagung baik secara parsial maupun simultan.

Variabel yang digunakan adalah (1) kelengkapan produk, (2) kepercayaan, (3) pelayanan, dan (4) keputusan pembelian. Metode pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan random sampling. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 50 responden. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitataif. Analisis kuantitatif menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis kualitatif merupakan interprestasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilakukan dengan memberikan keterangan dan penjelasan.

Hasil analisis data menyimpulkan bahwa kelengkapan produk secara signifikan berpengaruh terhadap keputusn pembelian, kepercayaan secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian, pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Sedangkan dari pihak peneliti menyarankan bagi Apotek Guyubrukun Tulungagung untuk meningkatkan, mempertahankan dan menyediakan segala yang diperlukan konsumen dengan berbagai keluhannya.

Kata kunci : Kelengkapan Produk, Kepercayaan, Pelayanan Dan Keputusan Pembelian

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dalam bidang industri, jasa dan dagang sangat berperan penting dalam dunia perekonomian, dimana perekonomian mampu memberikan perubahan-perubahan yang berarti bagi kehidupan masyarakat.

Syarat yang harus di penuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah mencapai tujuan tersebut dengan mengimplementasikan pelayanan yang baik dan mempertahankan pelanggan dengan membuat citra yang baik di benak konsumen yang nantinya akan menimbulkan loyalitas yang berkelanjutan. Hal tersebut bisa dicapai oleh suatu perusahaan melalui upaya menghasilkan dan menyampaikan barang serta jasa yang diinginkan konsumen. Kegiatan tersebut sangat tergantung pada perusahaan atau sebagai atribut dalam kelengkapan produk seperti harga, produk, pelayanan umum, lokasi dan perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan untuk membeli (Engel dan Paul, 2001:251).

Agar konsumen tertarik untuk mengunjungi toko dan melakukan transaksi bukanlah hal yang mudah mengingat bahwa konsumen datang ke apotik-apotik lain. Penting bagi perusahaan menyusun strategi yang tepat untuk memikat konsumen melakukan transaksi. Berbagai atribut yang dimiliki perusahaan merupakan potensi yang harus selalu diperhatikan dan dioptimalkan dalam menyusun strategi yang baik guna menjaring konsumen (Mulyani, 2009).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian diantaranya adalah faktor kelengkapan produk. Menurut Kotler (2002:347) mengemukakan kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai atau dikonsumsi oleh konsumen yang dihasilkan oleh suatu produsen, sedangkan (Raharjani, 2005) mengemukakan keragaman produk merupakan kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko.

Konsumen kini memiliki tuntutan nilai yang jauh lebih besar dan beragam karena dihadapkan pada berbagai pilihan berupa barang maupun jasa yang dapat mereka beli. Dalam hal ini penjual harus dapat memberikan kualitas produk yang baik. Begitu pula dengan kelengkapan produk yang ditawarkan (*variety*) juga sangat mempengaruhi minat beli komsumen. Produk sebagai hasil dari kegiatan produksi yang akan mempunyai wujud tertentu, mempunyai sifat-sifat fisik

dan kimia tertentu. Disamping itu akan terdapat tenggang waktu (yang betapapun kecilnya) antara saat diproduksinya produk tersebut dengan saat dikonsumsinya produk yang bersangkutan oleh konsumen produk tersebut (Ahyari, 2002: 8).

Menurut Raharjani (2005), berpendapat bahwa konsumen cenderung memilih tempat yang menawarkan produk yang bervariasi dan lengkap menyangkut kedalaman, luas, dan kualitas keragaman barang yang ditawarkan oleh penjual. Ketersediaan barang dalam suatu apotek meliputi variasi merek yang banyak, tipe dan ukuran kemasan barang yang dijual, macam-macam rasa dari suatu produk yang akan dibeli. Bagi sebuah apotek kelengkapan barang dagangan merupakan faktor yang penting untuk menarik konsumen. Meskipun harga jual lebih tinggi dari apotek lain lainnya, tetapi karena lengkapnya barang yang dijual maka, apotek ini banyak menarik para pengunjung. Semakin lengkap sebuah apotek maka semakin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen akan memutuskan untuk melakukan pembelian produk mereka. Hasil penelitian Gani (2010) dan Afshah (2009) mendukung pernyataan ini yaitu variabel kelengkapan produk berpengaruh signiikan terhadap variabel keputusan pembelian.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian adalah faktor pelayanan dan kepercayaan. Raharjani (2005) mengemukakan pelayanan suatu kegiatan yang dilakukan untuk keperluan orang lain. Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Fasilitas pelayanan apotek yang baik, kemudahan pengambilan barang, penyerahan dan pelayanan barang secara menyeluruh merupakan pertimbangan-pertimbangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu apotek. Sikap pramuniaga yang sopan dan ramah merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas layanan yang baik serta kepuasan pelanggan tersebut dapat mempengaruhi intensitas kunjungan pelanggan pada kesempatan berikutnya pada badan usaha yang bersangkutan.

Kualitas layanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan dalam menentukan kualitas layanan tidak hanya berdasarkan pada hasil dari suatu layanan tersebut tetapi juga memperhatikan proses pemberian layanan tersebut. Hal ini berarti

bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan, oleh karena itu perusahaan harus berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik agar dapat memenuhi atau bahkan mampu melampaui kebutuhan pelanggan agar tercapai kepuasan.

Kepuasan yang tercipta akan menimbulkan suatu kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihhak lainnya. Dengan demikian kepercayaan pelanggan dideinisikan sebagai harapan pelanggan bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdesmukh dkk, 2002). Keputusan pembelian merupakan usaha konsumen untuk mengidentifikasikan semua pilihan yang mungkin untuk memecahkan persoalan itu dan menilai pilihan-pilihan secara sistematis dan objektif serta sasaran-sasarannya yang menentukan keuntungan serta kerugiannya masing-masing.

Salah satu contoh yaitu Apotek Guyubrukun yang merupakan salah satu apotek di kota Tulungagung, yang kehadirannya dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Dalam apotek ini untuk menciptakan keputusan pembelian pada konsumen sangatlah penting. Keputusan pembelian yang diambil oleh konsumen berbeda antar indiidu sehingga mengharuskan apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan seta kelengkapan produk. Idealnya Apotek Guyubrukun memiliki keragaman produk yang dijual didukung dengan kualitas pelayanan yang baik berupa ; keramahan pada konsumen, kehandalan dalam menangani keluhan pada konsumen sehingga mampu menimbulkan kepercayaan kepada konsumen tersebut.Namun melalui komunikasi langsung melalui konsumen didapat keluhan yang diterima dari sistem pelayaanan seperti karyawan kurang berkomunikasi dengan konsumen serta masih banyak konsumen yang membeli produk di pesaing atau apotek lain.

Dari fenomena di atas, menjadi dorongan utama penulis untuk meneliti masalah kelengkapan produk, kepercayaan serta pelayanan yang ada di Apotik Guyubrukun karena masih ada pelanggan yang kurang puas akan pelayan apotek tersebut.

Hasil penelitian Putri (2011) ditemukan bahwa kelengkapan produk dan harga adalah salah satu faktor yang menentukan keputusan pembelian. Hasil penelitian Lembang (2011) diketahui bahwa meningkatkan pelayanan mampu membantu mempengaruhi konsumen

dalam membeli. Hasil penelitian Sriwahyuni (2012) menunjukkan bahwa kepercayaan dan pelayanan mempengaruhi perilaku konsumen untuk memutuskan membeli suatu produk atau jasa.

Namun dari beberapa penelitian lain seperti penelitian yang dilakukan oleh Agus Hufron (2008) terdapat kesenjangan antara jasa pelayanan yang dirasakan dengan yang di harapkan walaupun keragaman produk telah tersedia. Pihak perusahaan tidak selalu memiliki pemahaman yang tepat tentang apa yang diinginkan oleh para konsumen serta pelayanan yang baik dapat mengecewakan konsumen jika komunikasi perusahaan hanya memberikan janji yang tidak realistis sehingga menimbulkan ketidakpercayaan akan produk yang dijual.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

"**Pengaruh Kelengkapan Produk, Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Guyubrukun Tulungagung**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasikan masalah yang akan diteliti yaitu ada banyak hal yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum memutuskan melakukan pembelian seperti masalah kelengkapan produk yang tersedia, kepercayaan atas toko dan juga yang takkalah penting adalah pelayanan terbaik yang diberikan

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dan identifikasi yang telah dipaparkan, maka penulis membatasi maslah-masalah yang akan dibahas dalm penelitian ini sesuai dengan permasalahan penelitian pada faktor kelengkapan, kepercayaan dan pelayanan pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung.

D. Rumusan Masalah

Beradasarkan identiikasi masalah di atas maka penulis akan membatasi permasalahan yang dibahas, sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung ?
2. Adakah pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung ?
3. Adakah pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung ?
4. Adakah pengaruh kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung.
2. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung.
3. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun di Tulungagung.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan dan kelengkapan produk pada apotek Guyubrukun di Tulungagung.
2. Manafaat praktis
   a. Bagi penulis

      Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan penbanding antara teori dengan praktek yang di dapat di bangku kuliah dengan yang ada di dunia kerja.
   b. Bagi perusahaan

      Sebagai sumbangan penelitian dan bahan pertimbangan perusahaan dalam menerapkan strategi perusahaan yang berkesinambungan untuk menciptakan keunggulan bersaing terhadap perusahaan.

II. METODE PENELITIAN

A. Devinisi Operasional

1. Kelengkapan Produk (X1)

   Kelengkapan produk meliputi keragaman barang yang dijual di pasar dan ketersediaan barang-barang tersebut di toko. Misalnya menyediakan berbagai jenis obat-obatan dengan berbagai merek dan kualitas dalam jumlah yang memadai.
2. Kepercayaan (X2)

   Perbandingan antara perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan perilaku yang baik dari orang lain. Seperti sikap yang diberikan karyawan apotik dalam menangani keluhan setiap konsumen dengan tepat sehingga menimbulkan kepercayaan dari konsumen.
3. Pelayanan (X3)

   Perbandingan antara harapan pelanggan tentang segala keunggulan ataupun keistimewaan dari jasa dengan apa yang telah diterima oleh pelanggan. Sikap atau pelayanan yang diberikan

karyawan apotek sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

4. Keputusan Pembelian (Y)

   proses keputusan pembelian dimana model dari proses evaluasi konsumen bersifat kognitif, yaitu mereka memandang konsumen sebagai pembentuk penilaian terhadap produk terutama berdasarkan pertimbangan yang sadar dan rasional. Yaitu setelah konsumen mengenal keluhan atau masalah kesehatan yang dihadapi dan membadingkan produk dengan providere lain maka barulah konsumen memutuskan untuk membeli produk tersebut.

B. Teknik dan Pendekatan Penelitian

Teknik penelitian berkaitan dengan tujuan penelitianya menggambarkan variabel yang sesungguhnya mempengaruhi loyalitas pelanggan. Namun demikian, data yang diperlukan dalam penelitian ini belumlah tersedia sehingga masih perlu menyusun instrumen pengumpulan data secara terstruktur dan formal. Atas dasar kriteria ini, maka teknik yang sesuai dalam penelitian deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses dan manusia (Sulistiyo-Basuki, 2006:110). Penelitian ini mencoba memaparkan data-data tentang kelengkapan produk, kepercayaan, pelayanan dan keputusan pembelian di Apotek Guyubrukun Tulungagung dengan membagikan angket atau kuisioner kepada konsumen.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di wilayah Kabupaten Tulungagung yaitu tepatnya di Jl. Mt. Haryono. Obyek penelitian ini adalah pengunjung dan pelanggan pada Apotek Guyubrukun.

Waktu yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 7 bulan mulai dari Juni 2015 sampai dengan bulan Desember 2015. Waktu 7 bulan tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan penelitian seperti: pengajuan judul, bimbingan penyusunan, persiapan pembuatan instrument penelitian, pengumpulan data, analisis data, penyusunan laporan dan yang terakhir adalah ujian skripsi.

D. Populasi dan Sampel

Objek dalam penelitian ini adalah Apotek Guyubrukun Tulungagung dan yang menjadi subyeknya adalah seluruh konsumen Apotek Guyubrukun Tulungagung. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah populasi seluruh konsumen Apotek Guyubrukun Tulungagung.

Metode yang pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan

secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu baik dengan cara undian, ordinal, maupun random (Sugiyono, 2011:64), maka dari metode tersebut ditentukan 50 responden yang dianggap sudah mampu mewakili populasi disamping itu juga penentuan jumlah sampel dibatasi masalah biaya, waktu, uang dan dukungan administratif.

E. Instrument Penelitian

Jumlah angket yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu angket dalam skala likert yang berupa pertanyaan yang jawabannya berbentuk deskriptif sehingga respoden tinggal member tanda check list pada kolom yang sudah disediakan.

1. Uji Validitas
2. Reliabilitas

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif
2. Analisis Kuantitatif
   a. Uji Asumsi Klasik
      1) Uji Multikolinearitas
      2) Uji Heteroskedastisitas
      3) Uji Asumsi Autokorelasi
      4) Uji Normalitas
   b. Analisis Regresi Linear Berganda
   c. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)
   d. Uji Hipotesis
      1) Uji Parsial (Uji t)
      2) Uji Simultan (Uji F)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Riski Tama Swalayan

Apotek Guyubrukun merupakan salah satu dari bidang jasa kesehatan yang terdapat di kabupaten Tuungagung. Apotek Guyubrukun didirikan pada tanggal 24 Mei 2011 oleh Asrofi Munzar, S.Si. Apt. yang beralamatkan di Jl. MT. Hariono Kec. Kedungwaru Kab. Tulungagung. Pada awalnya apotek ini hanya menjual beberapa produk tertentu namun dengan kegigihan pihak pemilik maka makin lama makin berkembang sampai saat ini didukung dengan lokasi apotek yang dekat dengan rumah sakit, rumah penduduk dan pertokoan.

Selain itu apotek Guyubrukun didukung dengan sistem kerja yang buka dari jam 08.00 sampai dengan 21.00 WIB, komplet untuk semua jenis penyakit, hari libur nasional tetap

buka, harga tetap (pagi, sore, malam)

Jadi dengan didirikannya Apotek Guyubrukun tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan pada masyarakat atau konsumen khususnya Tulungagung maupun para pendatang dengan cara memperluas usaha yang telah ada sedangkan awal yang dilakukan oleh pendirinya untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah memperluas dan memperbesar bangunan, menambah sarana dan prasarana yang dibutuhkan, merekrut sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan dengan menerapkan sistem dan prosedur yang sesuai dengan perkembangan bentuk apotek yang telah didirikannya.

B. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh antara kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian. Artinya semakin baik kelengkapan produk yg dipenuhi kepercayaan dan pelayanan yang diberikan maka keputusan untuk membeli yang diharapkan akan tercapai sehingga pelanggan menjadi loyal. Sebaliknya jika semakin rendah atau kurang baik kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan maka pelanggan akan lari ke provider lain.

Berikut penjelasan dari setiap variabel yaitu sebagai berikut :

1.Pengaruh Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembeliaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda di peroleh nilai t sebesar 2,486 lebih besar dari t tabel yaitu 1,667 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Sehingga membuktikan bahwa kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, artinya semakin baik kelengkapan produk yang ada maka semakin besar kepuasan yang diterima pelanggan sehingga pelanggan lebih memilih membeli produk kita dibanding memebeli produk di provider lain.

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian.

Berdasarka hasil penelitian dan pengujian menggunakan regresi linier berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 7,221 lebih besar dari t tabel yaitu 1,667 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap

keputusan pembelian, artinya semakin baik kepercayaan dari pelanggan maka semakin tinggi pula keputusan pembelian pelanggan.

3. **Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .**

Berdasarka hasil penelitian dan pengujian menggunakan regresi linier berganda, diperoleh nilai t hitung sebesar 2,124 lebih besar dari t tabel yaitu 1,667 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05. Sehingga membuktikan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, artinya semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka semakin tinggi pula keputusan pembelian pelanggan yang akan dibuat.

4. **Pengaruh kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian.**

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian analisis reresi linier berganda, diperoleh nilai F hitung sebesar 48,319 lebih besar dari F tabel yaitu 2,81 dan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukunn Tulungagung.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya . kelengkapan produk, kepercyaan dan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun Tulungagung.

C. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan terhadap keputusan pembelian di Apotek Guyubrukun di Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahsan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini berart, jika Kelengkapan produk yang diberikan sesuai maka akan memepengaruhi keputusan pembelian pelanggan di Apotek Guyubrukun di Tulungagung.

Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini bearti, jika kepercayaan yang timbul dalam pelanggan sesuai harapan maka akan memepengaruhi keputusan pembelian pelanggan di Apotek Guyubrukun di Tulungagung.

Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini bearti, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan maka akan mempengaruhi keputusan pembelian

pelanggan di Apotek Guyubrukun di Tulungagung.

Pelayanan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Apotek Guyubrukun Tulungagung.

1. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka implikasi yang dapat dilakukan di Apotek Guyubruykun Tulungagung terkait dengan hasil penelitian ini adalah:

a. **Implikasi Teoritis**

.kelengkapan produk adalah kegiatan pengadaan barang-barang yang sesuai dengan bisnis yang dijalani toko (produk berbasis makanan, pakaian, barang kebutuhan rumah, produk umum, dan lain-lain atau kombinasi) untuk disediakan dalam toko pada jumlah, waktu, dan harga yang sesuai untuk mencapai sasaran toko atau perusahaan ritel yang mampu mempengaruhi pelanggan untuk membeli hal ini konsisiten dengan teori yang dikemukakan oleh Ma'ruf (2005:135). Sedangkan kepercayaan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan mampu menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong dan mempertinggi tingkat hubungan dengan pelayanan ini sesuai dengan teori Zineldin dalam Karsono (2007). Dan yang terakhir yaitu pelayanan yang diberikan apotek guyubrukun mampun mempengaruhi konsumen untuk membeli, ini didukung dengan teori pelayanan oleh Wyckof dalam Wisnalmawati (2005:155).

Kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

b. Implikasi Praktis

1) kelengkapan produk, kepercayaan dan pelayanan kepada pelanggannya sudah cukup memuaskan. Namun disarankan agar pemilik apotek guyubrukun tulungagung tetap memperhatikan, meningkatkan dan mempertahankan faktor-faktor tersebut. Dengan cara memberikan apa yang dibutuhkan konsumen sesuai dengan harapan mereka
2) Selalu menjaga kualitas barang dan layanan agar konsumen apotek guyubrukun tulungagung tidak berpindah ke provider lain.

2. Saran

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh selama proses kegiatan penelitian, dapat dikemukakan saran-saran peneliti sebagai berikut :

a. Karena pelayanan telah terbukti berpengaruh terhadap keputusan pembelian yang berdampak positif, maka diharapkan pemilik usaha Apotek Guyubrukun mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya.
b. Menyediakan banyak pilihan produk obat yang dibutuhkan oleh konsumen supaya konsumen tidak lari ke provider lain.
c. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknnya memperluas variabel penelitian sehinggan dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

IV. DAFTAR PUSTAKA

Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi, Pengendalian Produksi*. Yogyakarta: BPEE

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Engel, James F & Paul Miniard. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.

Gilbert, David. 2003. *Retail Marketing Management*. New Jersey: PrenticeHall.

Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19.* Edisi Kelima. UNDIP: Semarang.

Karsono. 2007. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.7, No.1, 2007, hal 93-110.

Kismono, Gugup. 2001. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: BPEE.

Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. New Jersey: The Millennium Edition,PrenticeHall International Edition.

Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2012. *Principle of Marketing*. Edisi 14 Pearson Prentice Hall , New Jersey.

Ma'ruf, Hendri. 2005. *Pemasaran Ritel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Morgan dan Shelby D. Hunt, 1994, The Relationship Marketing, *JOURNAL OF Marketing*, Vol 58, July, pp. 20-38.

Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.

Mulyani, Yuliana. 2009. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Pasar Swalayan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Luwes di Purwodadi). Dalam *Jurnal Excellent* Vol. 1 No. 2 Hal 97-122.

Nuraini. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercyaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.* Skripsi Fakultas Ekonomi Umdip.

Payne, Adrian. 2006. *The Essence of Services Marketing: Pemasaran Jasa.*Terjemahan Tjiptono, Fandy.Yogyakarta: PT. Andi.

Peter, Olson. 2005. *Consumer Behaviour & Marketing Strategy*.New York: McGraw-Hill.

Raharjani, Jeni. 2005. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang). Dalam *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*, Vol. 2 No. 1 Hal 1-15.

Rismiati, Catur & Bondan Suratno.2003. *Pemasaran Barang dan Jasa*. Jakarta: Konisius.

Sirdesmukh, Deepak, Jagdip Singh, dan Barry Sabol, 2002, "*Consumer Trust, Value, and Loyalty in Relational Exchanges*", Journal of Marketing, Vol.66, January, pp.15-37.

Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian*

Pemasaran. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Schiffman, Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Edisi 7. Jakarta: PT. Indeks

Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Solimun, 2010. *Analisis Multivariate Pemodelan Struktural Metode Partial Least Square-PLS.* Malang: CV. Citra Malang.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 2006 *Metode Penelitian.* Jakarta : Widya Sastra bekerja sama dengan ilmu pengetahuan budaya, Universitas Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi

Wisnalmawati. (2005) *pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang.* Yogyakarta :jurnal ekonomi dan bisnis nomer 3. Jilid daftar kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap RSOB,2008 Batam.