

Pengaruh Kualitas Produk Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Togamas Supratman Bandung

Siti Nur Fajrin*, Dedy Ansari Harahap

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*rinnurfajrin@gmail.com, deanhar@yahoo.com

Abstract. Togamas Bookstore is one of the bookstores that is very well known by the people in Indonesia. Togamas Bookstore is a bookstore that sells its book at low prices. Togamas Bookstore is one of the largest bookstores in Indonesia, which has branches in big cities, especially in Java and Bali, one of which is in Bandung, namely Togamas Supratman Bookstore Bandung. Togamas Supratman Bookstore Bandung is located at Jalan Supratman No.45 Cihapit, Bandung Wetan District, Bandung City. This study aims to determine the effect of product quality, product equipment and consumer satisfaction on purchasing decisions on novel buyers at the Togamas Supratman Bookstore Bandung. The research method used in this study is a survey method with a quantitative approach and the number of samples is 260 respondents. Data analysis used in this study is multiple linear regression analysis, t-test and F-test using IBM SPSS Statistic 25 software. The results showed that : (1) Product Quality had a partial positive effect on purchasing decisions. (2) Product Equipment had a partial positive effect on purchasing decisions. (3) Consumer Satisfaction had a partial positive effect on purchasing decisions. (4) Product Quality, Product Equipment and Consumer Satisfaction simultaneously have a significant effect on Purchasing Decisions. Based on the explanation above, it can be concluded that product quality, product equipment and consumer satisfaction have a positive effect on purchasing decisions at Togamas Supratman Bookstore Bandung.

Keywords: *Product Quality, Product Equipment, Consumer Satisfaction and Purchasing Decision.*

Abstrak. Toko Buku Togamas adalah salah satu toko buku yang sangat dikenal oleh masyarakat di Indonesia. Toko Buku Togamas merupakan toko buku yang menjual buku-bukunya dengan harga yang murah. Toko Buku Togamas merupakan salah satu toko buku terbesar di Indonesia yang memiliki cabang di kota-kota besar khususnya di Jawa dan Bali, salah satunya di Kota Bandung, yaitu Toko Buku Togamas Supratman Bandung. Toko Buku Togamas Supratman ini berada di Jalan Supratman No. 45 Cihapit, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada pembeli novel di Toko Buku Togamas Supratman Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan jumlah sampel sebanyak 260 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, Uji-T dan Uji-F menggunakan software IBM SPSS Statistic 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Produk berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian, (2) Kelengkapan Produk berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian, (3) Kepuasan Konsumen berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian, (4) Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. pada pembeli novel Toko Buku Togamas Supratman Bandung. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk, kelengkapan produk dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada pembeli novel di Toko Buku Togamas Supratman.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Kelengkapan Produk, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian.*

A. Pendahuluan

Toko Buku Togamas merupakan salah satu toko buku yang sangat dikenal oleh masyarakat di Indonesia. Toko Buku Togamas adalah salah satu toko buku yang cukup besar di Indonesia yang memiliki cabang di kota-kota besar, khususnya di Pulau Jawa dan Pulau Bali, salah satu cabangnya ada di Bandung yaitu Toko Buku Togamas Supratman. Toko Buku Togamas Supratman ini selain menjual buku-buku pelajaran, novel, komik dan kitab suci, di toko buku ini juga menjual mainan anak-anak, alat tulis sekolah dan alat tulis kantor. Toko Buku Togamas Supratman juga menyuguhkan konsep toko yang unik dan berbeda dari toko buku lainnya, mulai dari tata letak toko (*display*), desain interior dan suasana toko yang menarik.

Menurut Kotler dan Amstrong (2015: 253) menyatakan bahwa, kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang digunakan pelanggan. Kelengkapan produk pada suatu toko maupun sebuah perusahaan yang memiliki beragam jenis produk dengan produk yang lengkap akan menarik minat pembeli untuk datang dan membeli produk dari toko atau perusahaan tersebut. Menurut Utami (2014: 162) memaparkan bahwa kelengkapan produk adalah menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan (*product assortment*) yang baik tidak hanya akan menarik minat akan tetapi mempengaruhi keputusan.

Adapun kepuasan konsumen, menurut Kotler (2013: 35) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Keputusan Pembelian adalah bagian dari perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada salah satu pembeli novel di Toko Buku Togamas Supratman Bandung, masih adanya kualitas produk sebuah novel yang ditawarkan dalam kondisi kertas yang mulai menguning atau berdebu dan kemasan plastik novel yang sudah terbuka, lalu untuk kelengkapan produk yaitu kelengkapan novel, menurut pembeli novel masih ada koleksi novel yang kurang lengkap seperti tidak tersedianya novel berbahasa Inggris. Kemudian untuk kepuasan konsumen, pembeli novel juga merasa masih ada beberapa karyawan yang tidak peduli jika ada pembeli yang kebingungan menemukan novel yang diinginkannya dan keputusan pembelian juga rendah hal ini terjadi ketika pembeli sama sekali tidak menemukan novel yang diinginkannya.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka muncul ketertarikan bagi peneliti untuk menguji dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai permasalahan yang muncul dari fenomena diatas dan menganalisis masalah tersebut dengan judul "**Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian di Toko Buku Togamas Supratman Bandung (Studi Kasus Pada Pembeli Novel)**". Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas produk, kelengkapan produk, kepuasan konsumen dan keputusan pembelian pada Toko Buku Togamas Supratman Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.
3. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kelengkapan produk dan kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian.

B. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode survei. Jenis penelitian dalam penelitian ini bersifat kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 260 responden yang pernah membeli novel di Toko Buku Togamas Supratman Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah para pembeli novel yang pernah membeli novel di Toko Buku Togamas Supratman Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah analisis linear berganda. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independen yaitu kualitas produk, kelengkapan produk dan kepuasan konsumen serta variabel dependen yaitu keputusan pembelian yang diuraikan sebagai berikut :

Kualitas Produk

Menurut Sofjan Assauri (2015: 211) memaparkan bahwa kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. Adapun indikator kualitas produk menurut Kotler dan Keller (2012: 8) sebagai berikut :

1. Bentuk (*form*)
2. Fitur (*features*)
3. Penyesuaian (*customization*)
4. Kualitas kinerja (*performance quality*)
5. Kualitas Kesesuaian (*conformance quality*)
6. Ketahanan (*durability*)
7. Keandalan (*reliability*)
8. Kemudahan perbaikan (*repairability*)
9. Gaya (*style*)
10. Desain (*design*)

Kelengkapan Produk

Menurut Enggel dan Roger (2010 : 258) menyatakan bahwa kelengkapan produk yang menyangkut kedalaman, luas dan kualitas produk yang ditawarkan juga ketersediaan produk tersebut setiap saat di toko. Berikut indikator kelengkapan produk menurut Raharjani (2013: 20) sebagai berikut:

1. Keragaman Produk yang dijual.
2. Variasi Produk yang dijual.
3. Ketersediaan Produk yang dijual.
4. Macam Merek yang tersedia.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Tjiptono, 2015: 146). Berikut indikator kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2016: 101) sebagai berikut:

1. Kesesuaian Harapan
2. Minat Membeli kembali
3. Kesediaan merekomendasikan
4. Menciptakan keputusan pembelian
5. Menciptakan citra merek.

Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah suatu proses dimana konsumen melalui tahapan-tahapan tertentu untuk melakukan suatu pembelian produk (Assauri, 2015:130). Berikut indikator keputusan pembelian menurut Kotler dan Keller (2016: 183) sebagai berikut:

1. Pilihan Produk
2. Pilihan Merek
3. Pilihan Penyalur
4. Jumlah pembelian
5. Waktu pembelian
6. Metode pembayaran

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji-T

Berikut adalah tabel Pengujian Hipotesis Uji-T Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian :

Tabel 1. Uji T

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|--------------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | Beta | | |
| 1 | (Constant) | | 19.062 | .000 |
| | Kualitas Produk | .022 | 2.838 | .003 |
| | Kelengkapan Produk | .084 | 2.605 | .004 |
| | Kepuasan Konsumen | 1.065 | 35.618 | .000 |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: Data Kuesioner yang sudah diolah peneliti di SPSS 25,2022

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Produk memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,838 > 1,971$ dengan nilai Sig $0,003 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kualitas Produk berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian.
2. Kelengkapan Produk memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $2,605 > 1,971$ dengan nilai Sig $0,004 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kelengkapan Produk berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian.
3. Kepuasan Konsumen memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $35,618 > 1,971$ dengan nilai Sig $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya Kepuasan Konsumen berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian.

Uji-F

Berikut adalah tabel Pengujian Simultan Uji-F Pengaruh Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian :

Tabel 2. Uji F

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|------------|-----|-------------|-----------------|-------------------|
| Model | | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 3 | 3081.111 | 1662.116 | .000 ^b |
| | Residual | 256 | 1.854 | | |
| | Total | 259 | | | |

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kelengkapan Produk

Sumber: Data Kuesioner yang sudah diolah peneliti di SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel diatas, $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $1662,116 > 2,64$ dan Sig $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut :

1. Gambaran Variabel
 - a. Kualitas Produk yang didalamnya diukur melalui 10 indikator yaitu bentuk (*form*), fitur (*features*), penyesuaian (*customization*), kualitas kinerja (*performance quality*), kualitas kesesuaian (*conformance quality*), ketahanan (*durability*), keandalan (*reliability*), kemudahan perbaikan (*repairability*), gaya (*style*) dan desain (*design*)

- dalam kategori Baik.
- b. Kelengkapan Produk yang didalamnya diukur melalui 4 indikator yaitu keragaman produk yang dijual, variasi produk yang dijual, ketersediaan produk yang dijual dan macam merek yang tersedia dalam kategori Baik.
 - c. Kepuasan Konsumen yang didalamnya diukur melalui 5 indikator yaitu kesesuaian harapan, minat membeli kembali, kesediaan merekomendasikan, menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama dan menciptakan citra merek dalam kategori Baik.
 - d. Keputusan Pembelian yang didalamnya diukur melalui 6 indikator yaitu pilihan produk, pilihan merek, pilihan penyalur, jumlah pembelian, waktu pembelian dan metode pembayaran dalam kategori Baik.
2. Terbukti variabel Kualitas Produk berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian. Maka dalam hal ini, semakin baik kualitas produk pada novel yang ditawarkan atau dijual di Toko Buku Togamas Supratman Bandung akan membuat pembeli melakukan keputusan pembelian.
 3. Terbukti variabel Kelengkapan Produk berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini dapat dilakukan oleh Toko Buku Togamas Supratman Bandung dengan memiliki dan menyediakan berbagai macam novel dengan berbagai macam jenis dan bahasa, sehingga hal tersebut mempengaruhi pembeli dalam melakukan keputusan pembelian.
 4. Terbukti variabel Kepuasan Konsumen berpengaruh positif secara parsial terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini dapat dilakukan Toko Buku Supratman Bandung dengan pergantian terhadap karyawannya secara berkala yang dapat memberi kenyamanan dan kepuasan pada pembeli agar datang kembali ke Toko Buku Togamas Supratman Bandung.
 5. Terbukti Kualitas Produk, Kelengkapan Produk dan Kepuasan Konsumen secara simultan atau yang diuji bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada pembeli novel di Toko Buku Togamas Supratman Bandung.

Acknowledge

Berisi ucapan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang membantu penelitian Anda.

Daftar Pustaka

- [1] Khairul dkk (2021). Pengaruh Harga, Produk dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Cuka Karet Pada UD. Bulan Bintang Desa Ranah Air Tiris. Jurnal Riset Manajemen Indonesia Vol..3 No.1. STIE Bangkinang.
- [2] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- [3] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2017). Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga.
- [4] Lesmana, R & Juwardi (2017). Pengaruh Kelengkapan Produk dan Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Toko H. Uding Cisauk Tangerang). Jurnal Pemasaran Kompetitif Vol.1 No.1
- [5] Lubis, A.A (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Surat Kabar Pada PT. Suara Barisan Hijau Harian Orbit Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vo.16 UMSU.
- [6] Marlina, S.A.Z (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Promosi, Kepercayaan Merek dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi Vo.;18 No. 1
- [7] Nagara Digjaya Nata, Hendrati. (2022). *Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, 2(1), 55-61.

