PENGARUH PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK BERTRANSAKSI DI PASAR TRADISIONAL

SKRIPSI

OLEH

GINA AULIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M / 1443 H

PENGARUH PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK BERTRANSAKSI DI PASAR TRADISIONAL

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagai Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

Gina Aulia

170101050482

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

BANJARMASIN

2021 M/1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Gina Aulia
NIM	: 170101050482
Tempat/Tgl Lahir	: Banjarmasin, 07 November 1998
Jurusan	: Ekonomi Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 21 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Gina Aulia

ii

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:Pengaruh Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Bertransaksi Di Pasar Tradisional
Ditulis oleh	: Gina Aulia
NIM	: 170101050482
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	: 2017
Tempat dan tanggal lahir	: Banjarmasin, 7 November 1998
Alamat	: Jl. Setia Komp. Purnama 3 No.29 RT.36 Pemurus Dalam. Kota Banjarmasin

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Mengetahui,

Ketua Program studi S1 Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antasari Banjarmasin

Rehana Faridah, SE., MM
NIP197804272009012010

Banjarmasin 20 Juli 2021

Pembimbing

Erissa Nilasari, SP., MP
NIP198408282009012006

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Konsumen untuk Bertransaksi Di Pasar Tradisional", ditulis oleh Gina Aulia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 26 Juli 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (3,75)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988003 10003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI. (Ketua)	1.
2. Lutpi Sahal, M.S.I. (Anggota)	2.
3. Erissa Nilasari,M.P. (Anggota)	3.
4. Qamaruddin,M.E. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Gina Aulia. 2021. *Pengaruh Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Konsumen untuk Bertransaksi Di Pasar Tradisional*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Erissa Nilasari, S.P, M.P

Kata Kunci : Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Keputusan Konsumen

Fenomena persaingan disaat ini akan semakin mengarahkan sistem perekonomian negara manapun ke mekanisme pasar yang lebih baik, pada akhirnya akan memposisikan pemasaran untuk selalu mengembangkan dan merebut pangsa pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keputusan konsumen di Kota Banjarmasin untuk melakukan transaksi di Pasar Tradisional. Dengan melihat pelayanan dan kelengkapan produk yang diberikan di Pasar Tradisional. Pelayanan dan kelengkapan produk yang diberikan Pasar Tradisional berpengaruh terhadap konsumen yang melakukan transaksi di Pasar Tradisional.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *(field research)* dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian ini diambil di wilayah Kota Banjarmasin dengan jumlah sampel 96 orang yang pernah melakukan transaksi di Pasar Tradisional. Data yang diperoleh menggunakan teknik kuesioner dengan sampel yang diambil menggunkan teknik *Non Probability Sampling* (tidak semua populasi mempunyai peluang yang sama buat dijadikan sampel).

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa secara parsial Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y) untuk bertransaksi di Pasar Tradisional dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,371 > 1,985 dan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,00 < 0,05. Secara parsial Kelengkapan Produk (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y) dalam memilih produk minyak goreng curah di Kota Banjarmasin dengan nilai t_{hitung} sebesar 5,764 > 1,985 dan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0,00 < 0,05. secara simultan Pelayanan (X_1) dan Kelengkapan Produk (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y) untuk bertransaksi di Pasar Tradisional nilai F_{hitung} sebesar 64,968 > F_{tabel} 3,09 dan nilai Sig 0,00 < 0,05

MOTTO

“Sesunggunya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, kecuali mereka mengubah keadaan mereka sendiri”

(QS. Ar-Ra’d 11)

PERSEMBAHAN

Sujud Syukur Alhamdulillah saya persembahkan kepada –Mu Ya Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, yang selalu membantu setiap langkah saya untuk dapat meraih impian dan cita-cita saya.

Saya persembahkan dengan segenap cinta Sebuah Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Mama tercinta, yang selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkah, Terimakasih yang tak terhingga atas segala doa, jasa, pengorbanan dan kasih sayang yang berlimpah dari Ayah dan Mama, Sebuah karya sederhana ini semoga dapat menyelipkan senyum kebahagiaan Ayah dan Mama. Doa dan Ridha dari Ayah dan Mama yang selalu menuntun jalan saya semoga menjadi keberkahan dan Ridha Allah SWT.

Untuk Adik-adik yang tersayang Ahmad Ridho Ghifari dan Muhammad Ghaisan Abqori, yang selalu ada untuk menghibur saya disaat rasa sedih, gelisah itu muncul, dan selalu mendukung setiap langkah saya, kalian adalah motivasi saya untuk tetap semangat berjuang.

Untuk Dosen Pembimbing Ibu Erissa Nilasari, S.P, M.P. yang selalu membimbing saya, memberikan saran, arahan untuk dapat menyelesaikan Karya ini dengan baik. Terimakasih ibu atas bimbingan yang sangat membangun dari Ibu, semoga kebaikan ibu dibalas Allah Swt.

Untuk Sahabat-sahabat satu perjuangan Nurlia Husada, Silma Asfara Meila, Anggy Lia Indriani, Mardia, Devi Rahmayanti, Dinni Amalia, Fitri Agustini, Dessy Ayu Wandira, Lailatul Risma dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Yang sudah memberikan semangat, menguatkanku selalu ada dikala aku membutuhkan. Terimakasih atas memori yang begitu manis dan indah terukir dalam lembaran kisah perjuangan masa perkuliahan kita.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

HURUF ARAB	NAMA	HURUF LATIN	NAMA
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	Be
ت	ta’	T	Te
ث	sa’	S	es (dengan titik d iatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha’	H	ha (dengan titim di bawah)
خ	kha’	KH	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er

ز	zai	Z	Zet
س	sin	S	Es
ش	syin	SY	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	ta’	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	za’	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa’	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	lam	L	‘el
م	mim	M	‘em
ن	nun	N	‘en
و	waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	hamzah	‘	Apostrof

ي	ya	Y	Ye

II. Konsonan Rangkap Karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*Mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*al-qudus*

III. Ta'*marbutah* di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*jami'ah*
مكتبة	Ditulis	*Maktabah*

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	*al-maktabah al jami lah*

IV. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	Yantiqu

V. Vokal Panjang

1	fathah + alif **كاملة**	Ditulis Ditulis	*a* *kamilah*
2	fathah + ya mati **صلى**	Ditulis Ditulis	*a* *salla*
3	kasrah + ya mati **شديد**	Ditulis Ditulis	*i* *syadidi*
4	dammah + wawu mati **صدو**	Ditulis Ditulis	*u* *sudur*

VI. Vokal Rangkap

1	fathah + ya mati **رويد**	Ditulis Ditulis	Ai *Ruwaidun*
2	fathah + wawu mati **وفرعون ذي الأوتاد**	Ditulis Ditulis	Au *wa fir'auna zi al-autad*

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum syaddu khalqan*

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	*al-Quran*
الكتاب	Ditulis	*al-kitab*

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di*idgamkan*

الصبح	Ditulis	*as-subhu*
الساهرة	Ditulis	*as-sahirah*

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapan dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	*birru al-walidaini*
إذا الشمس	Ditulis	*Iza asy-syamsu*

Kata Pengantar

بـسم الله الرّحمن الرّحيـم

Alhamdulillah, Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Bertransaksi Di Pasar Tradisional ",** guna memenuhi sebagian dari tugas-tugas dan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, maka dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA.,selaku Rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Rohana Faridah, SE, MM dan Ibu Erissa Nilasari, S.P., M.P, selaku ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Erissa Nilasari, S.P., M.P, selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, arahan, masukan,petunjuk bimbingan dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini, serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan, karyawan dan karyawati di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan layanan yang baik kepada penulis.
7. Ayah dan Mama, dan ading-ading tersayang, terima kasih banyak atas segala doa, cinta, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang tidak ada habisnya dan tak akan terlupakan.
8. Seluruh informan yang telah bersedia mengisi kuesioner dan memberikan keterangan untuk penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 21 Juli 2021

Penulis,

(Gina Aulia)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**

PERSETUJUAN ..... **iii**

PENGESAHAN ..... **iv**

ABSTRAK ..... **v**

MOTTO ..... **vi**

PERSEMBAHAN ..... **vii**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **viiii**

KATA PENGANTAR ..... **xv**

DAFTAR ISI ..... **xvii**

DAFTAR TABEL ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Signifikansi Penelitian 6
E. Definisi Operasional 6
F. Kerangka Pemikiran 6
G. Hipotesis Penelitian 9
H. Kajian Pustaka 10
I. Sistematika penulisan 12

BAB II LANDASAN MANAJEMEN PEMASARAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK BERTRANSAKSI

A. Manajemen Pemasaran 14
B. Pelayanan 21
C. Kelengkapan Produk 23
D. Keputusan Konsumen 25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 29

B. Lokasi Penelitian 29
C. Populasi dan Sampel 30
D. Data dan Sumber Data 31
E. Teknik Pengumpulan Data 32
F. Teknik Pengelolaan Data 32
G. Skala Pengukuran Variabel 33
H. Instrumen Penelitian 34
I. Uji Instrumen Penelitian 36
J. Teknik Analisis Data 39

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Laporan Penelitian 42
1. Gambaran Umum Pasar Tradisional 42
2. Deskripsi Responden 43
3. Deskripsi Variabel Penelitian 48
4. Uji Instrumen Penelitian 61
5. Uji Asumsi Klasik 65
6. Analisis Regresi Linier Berganda 71
7. Uji Koefisien Determinan 73
8. Uji Hipotesis 74
B. Analisis Data 78
C. Bauran Pemasaran 82

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 84
B. Saran-Saran 84

DAFTAR PUSTAKA 86

LAMPIRAN 89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah pasar di kota banjarmasin tahun 2021 3

Tabel 3.1 Sekor Penilaian Pernyataan Positif 33

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian 34

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan J Usia 44

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 44

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 45

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 46

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi 47

Tabel 4.7 Tanggapan Responden mengenai Pelayanan yang ramah dan terjalin keakraban di Pasar Tradisional 48

Tabel 4.8 Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang cepat dan tanggap..... 49

Tabel 4.9 Tanggapan Responden mengenai pelayanan dengan jujur 49

Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai pelayanan yang memberikan nota 50

Tabel 4.11 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator dari Pelayanan 51

Tabel 412 Tanggapan Responden mengenai tersedianya berbagai produk pangan maupun non pangan 52

Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai produk yang dijual terdiri dari berbagai macam merk 52

Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai keperluan sehari-hari tersedia dengan lengkap 53

Tabel 4.15 Tanggapan Responden mengenai produk yang dijualbervariasi 53

Tabel 4.16 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator dari Kelengkapan Produk 54

Tabel 4.17 Sebelum memutuskan untuk berbelanja, responden berusaha untuk mencari informasi kelengkapan produk di Pasar Tradisional 55

Tabel 4.18 Responden memutuskan untuk berbelanja di Pasar Tradisional karena pelayanan yang diberikan sangat ramah dan terjalin keakraban dengan para pedagang 55

Tabel 4.19 Responden memutuskan untuk berbelanja di Pasar Tradisional karena para pedagang berlaku jujur dan tanggap dalam melayani pembeli 56

Tabel 4.20 Responden memutuskan untuk berbelanja di Pasar Tradisional karena para pedagang memahami apa yang diinginkan oleh pembeli 57

Tabel 4.21 Responden memutuskan untuk berbelanja di Pasar Tradisional karena barang yang responden butuhkan dapat dicari dengan mudah 57

Tabel 4.22 Responden memtuskan untuk berbelanja di Pasar Tradisional karena produk yang tersedia sangat bervariasi dan terdiri dari berbagai macam merk 58

Tabel 4.23 Responden memutuskan untuk berbelanja di Pasar Tradisional karena ajakan dari keluarga dan teman-teman 59

Tabel 4.24 Pelayanan dan kelengkapan produk yang ada di Pasar tradisional membuat responden ingin merekomendasikannya kepada orang lain 59

Tabel 4.25 Rekapitulasi hasil rata-rata pernyataan indikator dari keputusan konsumen 60

Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas..... 61

Tabel 4.27 Hasil Uji Reabilitas 65

Tabel 4.28 Hasil Uji Normalitas 66

Tabel 4.29 Hasil Uji Multikolinearitas 68

Tabel 4.30 Hasil Uji Heterokdastisitas Seperma Rank 69

Tabel 4.31 Hasil Uji Regresi Linier Berganda 71

Tabel 4.32 Hasil Pengujian R Square 73

Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Uji T 74

Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Uji T 77

DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.2 Kerangka Pemikiran 8