

**Pengaruh Personal Selling, Kepercayaan Konsumen, Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Adem Sari
(Studi Retailer di Kecamatan Singosari)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis



Disusun Oleh :

ATTAARIQ JULIO FIRMANSYAH

Nomor Pokok : K.2021.1.35440

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEÇWARA

MALANG

2025

**Pengaruh Personal Selling, Kepercayaan Konsumen, Dan Kualitas
Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Adem Sari
(Studi Retailer di Kecamatan Singosari)**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Bisnis



Disusun Oleh :

ATTAARIQ JULIO FIRMANSYAH

Nomor Pokok : K.2021.1.35440

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Marketing

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE)

MALANGKUÇEWARA

MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH PERSONAL SELLING, KEPERCAYAAN KONSUMEN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ADEM SARI

Oleh :

ATTAARIQ JULIO FIRMANSYAH

K.2021.1.35440

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

19 Pebruari 2025 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dra. SHERLY HESTIERAWATI, M.M.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkecewara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 13 February 2025

Mahasiswa

ATA ARIQ JULIO F.

NPK: K 2021.1.3 540

SURAT BUKTI RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. SHERLY HESTI ERAWATI, M.M.
NIK : 202.710.147

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : ATTAARIQ JULIO FIRMANSYAH
NPK : K.2021.1.35440
Program Studi : MANAJEMEN

menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuççwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Studi Penelitian Toko Retail di Kecamatan Singosari

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH *PERSONAL SELLING*, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ADEM SARI (Studi *Retailer* di Kecamatan Singosari)”

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

13 Februari 2025
Dosen pembimbing skripsi,



(Dra. SHERLY HESTY ERAWATI M.M.)
NIK. 202.710.147

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Personal selling*, Kepercayaan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Adem Sari”**. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Sarjana Strata 1 (S1) dengan konsentrasi Manajemen Marketig pada Program Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkececwara Malang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji pengaruh *Personal Selling*, Kepercayaan Konsumen, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian produk adem sari. Harapan penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat akademik, praktis, dan menjadi referensi bagi organisasi dan peneliti selanjutnya yang ingin mendapatkan hasil yang maksimal. Untuk itu saya mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada:

- 1) Kedua orang tua saya Ibu Rini dan Bapak Hari terima kasih atas doa, dukungan, dan semua semangat yang terus mengalir selama proses ini. Terima kasih sudah percaya sama saya dan selalu ada di setiap langkah perjalanan ini.
- 2) Dosen pembimbing, terima kasih banyak untuk Ibu Dra. Sherly Hesti Erawati, M.M. yang selalu sabar membimbing, memberi masukan, dan menyemangati saya selama proses panjang ini. Semua arahan, masukan dan dukungan Ibu benar-benar membantu saya melewati perjalanan skripsi yang penuh lika-liku ini. Sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
- 3) Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Haidy Jayanti. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi kepada saya dan juga pengalaman pengalaman yang telah diberikan. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan negara keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah.
- 4) Kepada teman-teman kerja di PT Enesis Marketama Indah, khususnya yang terkait dengan produk Adem Sari, saya sangat berterima kasih. Atas dukungannya dan kesempatan yang diberikan sehingga penelitian saya bisa berjalan lancar.
- 5) Dan tentu saja, untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah terus berjuang, walaupun sering kali rasanya berat dan hampir menyerah. Tapi, kamu sudah sampai di sini! Jadi, berikan tepuk tangan kecil untuk diri sendiri, karena kamu pantas mendapatkannya.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh *Personal Selling*, Kepercayaan Konsumen dan Kualitas Layanan terhadap keputusan pembelian produk Adem Sari. Survei dilakukan untuk menganalisis toko ritel Singosari tempat produk Adem Sari yang menjual dan melibatkan 67 responden. Hasilnya menunjukkan bahwa penjualan *Personal Selling* memainkan peran penting dalam memengaruhi Keputusan Pembelian dan mencerminkan persepsi positif konsumen terhadap efektivitas tim penjualan. Salah satu faktor utamanya adalah Kepercayaan Konsumen yang didukung oleh pengetahuan produk dari tim penjualan. Selain itu, Kualitas Layanan, terutama daya tanggap dan upaya membangun hubungan, juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Studi ini menyoroti bahwa strategi penjualan pribadi yang efektif dan layanan berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan Kepercayaan Konsumen dan Keputusan Pembelian.

Kata kunci: *Personal Selling*, Kepercayaan Konsumen, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

This research analyzes the influence of personal selling, consumer trust and service quality on purchasing decisions for the Adem Sari brand. The survey was conducted to analyze the Singosari retail store where Adem Sari products are sold and involved 67 respondents. The results show that personal selling plays an important role in influencing purchasing decisions and reflects consumers' positive perceptions of sales team effectiveness. One of the main factors is consumer trust which is supported by product knowledge from the sales team. In addition, service quality, especially responsiveness and efforts to build relationships, also contributes to customer satisfaction. This study highlights that effective personal selling strategies and high-quality service significantly increase consumer confidence and purchasing decisions.

Keywords: Personal Selling, consumer trust, service quality, purchasing decisions.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT BUKTI RISET	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Personal Selling	8
2.1.2 Kepercayaan Konsumen	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	15
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Populasi dan Sempel	23
3.2.1 Populasi.....	23
3.2.2 Sempel.....	23
3.2.3 Variabel.....	24
3.3 Metode Analisis Data	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.5 Uji Instrument	28
3.5.2 Statistik Deskriptif	29
3.5.3 Statistik Inferensial	29

3.5.4	Pengukuran Model (<i>Outer model</i>)	30
3.5.5	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Karakteristik Responden	33
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Kelamin	33
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Umur	33
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Lama Mendirikan Toko	34
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Interaksi Toko	35
4.2	Analisis Deskriptif.....	35
4.2.1	Deskriptif Variabel <i>Personnal Selling</i>	36
4.2.2	Deskriptif Variabel Kepercayaan Konsumen	36
4.2.3	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
4.2.4	Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	38
4.3	Hasil Penelitian	38
4.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	39
4.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	43
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.4.1	Pengaruh <i>Personal Selling</i> terhadap Keputusan Pembelian produk adem sari. 46	
4.4.2	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian produk adem sari.....	47
4.4.3	Pengaruh positif Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian produk adem sari.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Kontribusi Penelitian.....	49
5.3	Keterbatasan.....	49
5.4	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN-LAMPIRAN		56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasonal Variabel.....	25
Tabel 3. 2 Metode Pengumpulan Data.....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Umur	34
2Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Lama Mendirikan Toko	34
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Interaksi Toko	35
Tabel 4. 5 Tafsiran Nilai Rata-rata	35
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif Personnal Selling	36
Tabel 4. 7 Analisis Deskriptif Kepercayaan Konsumen	36
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian	38
Tabel 4. 10 Outer Model.....	40
Tabel 4. 11 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	40
Tabel 4. 12 <i>Average variance extracted</i> (AVE)	41
Tabel 4. 13 Composite reliability.....	41
Tabel 4. 14 2Cronbach Alpha	42
Tabel 4. 15 Variance Inflation Faktor	42
Tabel 4. 16 Nilai R-Square	44
Tabel 4. 17 Nilai F- Square.....	44
Tabel 4. 18 Uji Hipotesis	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4. 1 Outer Model	39
Gambar 4. 2 Inner Model.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	56
Lampiran 2 Tabel Distribusi	58
Lampiran 3 Hasil Uji Penelitian	66