

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN PERILAKU  
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT *UNIVERSAL TECHNICAL SERVICE***

**SKRIPSI**

Oleh:

**ANISA DAMAYANTI**  
**183443020/MNJ**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN  
M E D A N  
2022**

**PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN PERILAKU  
KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PT *UNIVERSAL TECHNICAL SERVICE***

**SKRIPSI**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Pada Program Studi Manajemen  
Universitas Tjut Nyak Dhien**

**Oleh:**

**ANISA DAMAYANTI  
183443020/MNJ**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHEN  
MEDAN  
2022**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH *PERSONAL SELLING* DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. UNIVERSAL TECHNICAL SERVICE

Nama Mahasiswa : ANISA DAMAYANTI

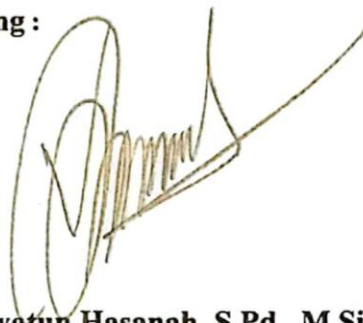
Nomor Pokok Mahasiswa : 183443020

Program Studi : Manajemen

Mengetahui  
Komisi Pembimbing :



(Dra. Rosniwaty Br. Bangun, M.M.)  
Dosen Pembimbing I



(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)  
Dosen Pembimbing II

Ketua Program Studi



(Mella Yunita, S.E., M.Si.)



**Dekan**  
(Dr. Abdi Sugiarto, S.Sos., M.Si.)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS TJUT NYAK DHIEN MEDAN

BERITA ACARA UJIAN

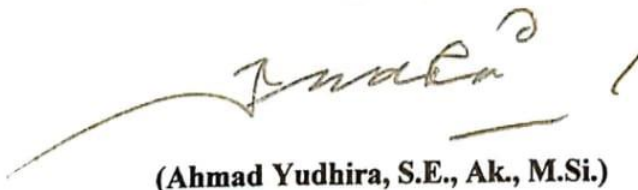
UNTUK MEMPERTAHANKAN SKRIPSI BAGI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS TJUT NYAK  
DHIEN

Penelitian Ujian Skripsi Mahasiswa  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien  
Dalam Sidangnya Yang Diselenggarakan Pada :

Hari/Tanggal : Jum'at / 19 Agustus 2022  
Nama : ANISA DAMAYANTI  
NPM : 183443020  
Judul Skripsi : Pengaruh *Personal Selling* dan Perilaku Konsumen  
Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Universal  
Technical Service.

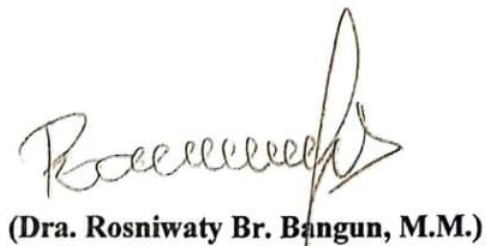
Ditetapkan : (B+) Lulus Yudisium  
( ) Lulus Bersyarat, Memperbaiki/Mengulang  
Tanggal :  
( ) Tidak Lulus

Panitia Ujian/Tim Penguji  
Ketua,



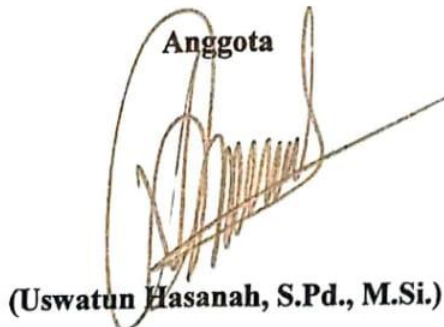
(Ahmad Yudhira, S.E., Ak., M.Si.)

Anggota



(Dra. Rosniwaty Br. Bangun, M.M.)

Anggota



(Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si.)

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : ANISA DAMAYANTI  
N.P.M :183443020  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Pengaruh Personal Selling dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Universal Technical Service**, adalah bukan merupakan skripsi *plagiat* atau milik orang lain, baik sebagian atau seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan, yang telah saya sebutkan sumbernya dengan benar dan jelas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya apabila terbukti karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 19 Agustus 2022  
Yang Menyatakan

  
  
ANISA DAMAYANTI  
MNJ/183443020

## ABSTRAK

**Anisa Damayanti. 183443020. Pengaruh *Personal Selling* dan Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian pada PT Universal Technical Service. Universitas Tjut Nyak Dhien Skripsi 2022.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Personal Selling* terhadap Keputusan Pembelian PT *Universal Technical Service*, mengetahui pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian PT *Universal Technical Service*, serta mengetahui Pengaruh *Personal Selling* dan Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian PT *Universal Technical Service*.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan instrumen kuisisioner dilakukan dengan populasi sebanyak 57 orang konsumen tetap, penentuan sampel menggunakan sampel jenuh sehingga sampel penelitian sebanyak 57 orang.

Hasil penelitian diperoleh Nilai koefisien  $t_{hitung}$  variabel *Personal Selling* adalah 3,023 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,003 maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,023 > 1,673$ ) dengan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,004 < 0,05$ ), Nilai koefisien  $t_{hitung}$  variabel Perilaku Konsumen adalah 2,213 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,003 maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,213 > 2,003$ ) dengan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,031 < 0,05$ ). Selanjutnya nilai  $F_{hitung}$  variabel *Personal Selling* dan Perilaku Konsumen adalah 9,605 dan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,769 maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $9,605 > 2,769$ ) dengan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Nilai  $R_{Square}$  yaitu 0,659 atau  $R^2 \times 100\%$  sebesar 65,90%, artinya variabel bebas penelitian memberikan sumbangsih besar dalam menjelaskan tentang Keputusan Pembelian sebesar 65,90% sedangkan sisanya 34,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kesimpulan penelitian adalah *Personal Selling* berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT *Universal Technical Service*, Perilaku Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT *Universal Technical Service* Medan serta secara simultan *Personal Selling* dan Perilaku Konsumen secara serentak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT *Universal Technical Service*

**Kata kunci:** *Personal Selling, Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian*

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat kesehatan dan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Personal Selling* dan Perilaku Konsumen terhadap Keputusan Pembelian pada PT Universal Technical Services”**.

Dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini penulis menerima banyak bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada.

1. Bapak Dr. Irwan Agusnu Putra, SP, MP., selaku Rektor Universitas Tjut Nyak Dhien.
2. Bapak Dr. Abdi Sugiarto, S. Sos, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien.
3. Ibu Mella Yunita S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tjut Nyak Dhien .
4. Ibu Dra. Hj. Rosniwaty Br. Bangun, M.M selaku pembimbing I yang banyak memberikan penulis masukan dan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Ibu Uswatun Hasanah, S.Pd., M.Si selaku pembimbing II yang banyak memberikan penulis masukan dan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Bapak Ahmad Yudhira, S.E, A.k, M.Si selaku penguji pada Sidang skripsi meja hijau.
7. Bapak M. Ridwan Direktur PT Universal Technical Service yang memberikan izin kepada penulis untuk meneliti serta membantu penulis dalam melakukan penelitian.

8. Seluruh keluarga tercinta yang telah banyak memberikan perhatian dan dukungan baik dukungan moril maupun materil yang tak terhingga kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat saya Rizka Ismayanti, dan rekan-rekan mahasiswa semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas semangat, dukungan, bantuan dan perhatiannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. *I wanna thank me for always holding my hand and always lifting me up when I fell and wanted to give up. I wanna thank me for never getting tired of saying "Let's try again" when it fails. I wanna thank me for never giving up on the mistakes I've made so far.*
11. Terimakasih untuk BTS. Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook yang selalu memberikan hiburan dan menjadi *moodbooster* disaat penulis lelah, serta menjadi inspirasi saat penulis mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala masukan dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Medan, 19 Agustus 2022  
Penulis,

ANISA DAMAYANTI



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	3
C. Batasan Masalah Penelitian .....	4
D. Rumusan Masalah Penelitian .....	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
A. <i>Personal Selling</i> .....	6
B. Perilaku Konsumen .....	8
C. Keputusan Pembelian .....	11
D. Penelitian Terdahulu.....	12
E. Kerangka Konseptual .....	14
F. Hipotesis Penelitian .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
B. Populasi dan Sampel.....	16
C. Definisi Operasional Variabel .....	17
D. Teknik Pengumpulan Data .....	18
E. Teknik Analisis Data.....	18
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
A. Hasil Penelitian.....	24

B. Pembahasan .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>45</b>
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran-Saran.....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Daftar Penelitian Terdahulu .....	13
2.	Operasionalisasi Variabel.....	17
3.	Karakteristik Responden Berdasar Identitas Diri.....	26
4.	<i>Corrected Item Total Correlation</i> Variabel <i>Personel Selling</i> .....	27
5.	<i>Corrected Item Total Correlation</i> Variabel Perilaku Konsumen.....	27
6.	<i>Corrected Item Total Correlation</i> Variabel Keputusan pembelian.....	28
7.	Nilai <i>Reliability</i> Variabel <i>Personal Selling</i> .....	29
8.	Nilai <i>Reliability</i> Variabel Perilaku Konsumen.....	29
9.	Nilai <i>Reliability</i> Variabel Keputusan pembelian.....	29
10.	<i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	30
11.	Uji Multikolinieritas .....	31
12.	Regresi Linier Berganda.....	32
13.	Nilai <i>Coefficients</i> .....	34
14.	Uji F (Secara Simultan).....	35
15.	Model <i>Summary Goodness of Fit</i> ( $R^2$ ) .....	36

## **DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kerangka Konseptual Penelitian .....	14
2.	Pengujian Heteroskedastisitas .....	32