

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KEPERCAYAAN DAN
PENGALAMAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO MADRAS
JAYA SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Disusun Oleh :

**RAHMATUL HIDAYATI
NPM. 1810061201123**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SAKTI ALAM KERINCI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SUNGAI PENUH
2023**

**PENGARUH KELENGKAPAN PRODUK, KEPERCAYAAN DAN
PENGALAMAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TOKO MADRAS
JAYA SUNGAI PENUH**

RAHMATUL HIDAYATI

Pembimbing: MELIFIA LIANTIFA, S.P., M.M

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, kepercayaan dan pengalaman secara persial terhadap keputusan pembelian pada Toko Madras Jaya. 2. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan produk, kepercayaan dan pengalaman secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Toko Madras Jaya. 3. Untuk mengetahui besarnya berpengaruh kelengkapan produk, kepercayaan dan pengalama terhadap keputusan pembelian pada Toko Madras Jaya. Metodologi penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan deskriptif kuantitatif. Hasil Penelitian yaitu; 1. Kelengkapan produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pelanggan pada Toko Madras Jaya Sungai Penuh. Artinya kelengkapan produk yang ada pada Toko Madras Jaya Sungai Penuh merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian oleh pelanggan. 2. Kepercayaan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Toko Madras Jaya Sungai Penuh. Hal ini membuktikan bahwa kepercayaan pelanggan akan produk yang tersedia di Toko Madras Jaya sangat mempengaruhi keputusan pembelian. 3. Pada hasil pengujian hipotesis, pengalaman juga mempengaruhi keputusan pembelian pada Toko Madras Jaya Sungai Penuh. Pengalaman pembelian pertama dan kedua akan membuat pelanggan membuat keputusan pembelian untuk masa yang akan datang pada Toko Madras Jaya Sungai Penuh.

Kata Kunci : Kelengkapan Produk, Kepercayaan, Pengalaman, Keputusan Pembelian.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT COMPLETENESS, TRUST AND
EXPERIENCE ON DECISIONS PURCHASE AT MADRAS
STORE JAYA SUNGAI PENUH**

RAHMATUL HIDAYATI

Advisor : MELIFIA LIANTIFA.,M.M

Management Study Program

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sakti Alam Kerinci, Sungai Penuh

ABSTRACT

This study aims to find out: 1. To determine the influence of product completeness, trust and experience on purchasing decisions at Madras Jaya Store. 2. To determine the effect of product completeness, trust and experience simultaneously on purchasing decisions at Madras Jaya Store. 3. To find out the magnitude of the influence of product completeness, trust and experience on purchasing decisions at Madras Jaya Store. The research methodology used is with qualitative descriptive and quantitative descriptive approaches. The results of the study are; 1. Product completeness has a positive effect on customer purchasing decisions at Madras Jaya Sungai Full Store. This means that the completeness of products at the Madras Jaya Sungai Full Store is one of the factors that influence purchasing decisions by customers. 2. Customer trust influences purchasing decisions at Madras Jaya Sungai Full Store. This proves that customer trust in the products available at Madras Jaya Store greatly influences purchasing decisions. 3. In the results of hypothesis testing, experience also influences purchasing decisions at Madras Jaya Sungai Full Store. The first and second purchase experiences will make customers make future purchasing decisions at Madras Jaya Sungai Full Store.

Keywords: Product Completeness, Trust, Experience, Purchasing Decision.