

## ABSTRAK

**HEFIDA SABRINA, 18110133**

**PENGARUH TANGIBLE RELIABILITY RESPONSIVENESS  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK GUPALAS DI PT.  
PERKEBUNAN NUSANTARA XI**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis,  
2022**

**Kata Kunci: Tangible, Reliability, Responsiveness dan Keputusan  
Pembelian**

Di zaman teknologi ini memiliki perkembangan sangat pesat dari tahun ke tahun hal tersebut dapat menimbulkan persaingan didalam sebuah penjualan yang ada dalam suatu perusahaan. Berbagai cara dilakukan PT. Perkebunan Nusantara XI untuk meningkatkan penjualan, perusahaan juga harus mengetahui pasar yang dibutuhkan oleh pembeli (Dewi dan Darma, 2019).

Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah tangible, reliability, responsiveness secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk gupalas di PT. Perkebunan Nusantara XI. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen PT. Perkebunan Nusantara XI menggunakan sampel slovin dengan jumlah responden 65 orang. Metode yang digunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa, variabel personal selling dengan dimensi Tangible (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk gula sebelas (Gupalas) di PTPN XI sebesar 4,402 yang lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  sebesar 0,678 dengan nilai sig 0,000 yang lebih kecil dari nilai sig 0,05. Reliability (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk gula sebelas (Gupalas) di PTPN XI sebesar 2,086 yang lebih besar daripada nilai  $T_{tabel}$  sebesar 0,668 dengan nilai sig 0,41 yang lebih kecil dari nilai sig 0,05. Responsiveness (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian produk gula sebelas (Gupalas) di PTPN XI sebesar 3,370 yang lebih besar daripada nilai  $T_{tabel}$  sebesar 0,678 dengan nilai sig 0,001 yang lebih kecil dari nilai 0,05 .