

**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA UD.USAHA BARU
(Study Kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec. Lingga Bayu,
Kab. Mandailing Natal)**



SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan (S.E) pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

**NUR FADILAH
NIM: 22090014**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A. 2026**

**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA UD.USAHA BARU
(Study Kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec. Lingga Bayu,
Kab. Mandailing Natal)**



SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan guna mendapatkan gelar
Sarjana Pendidikan (S.E) pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

**NUR FADILAH
NIM: 22090014**

Pembimbing I

Muhlisah Lubis, M.M
NIP. 198804142019082001

Pembimbing II

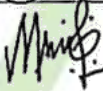
Mufti Fahrizal, M.M
NIP. 198903292020121009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
T.A. 2026**

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Ketersediaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD Usaha Baru (Study Kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kecamatan Lingga Bayu, Kab. Mandailing Natal) ” a.n Nur Fadilah, NIM. 22090014, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 25 September 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Dr. Ade Khadijatul Z Hrp, M.M NIP. 198402032019082001	Ketua/Merangkap Penguji I		25/9/2026
2	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Sekretaris/Merangkap Penguji II		29/9/26
3	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 198804142019082001	Penguji III		25/9/2026
4	Mufti Fahrizal Harahap, M.M NIP. 198903292020121009	Penguji IV		25/9/2026

Mandailing Natal, 25 September 2026
Mengetahui
Ketua STAIN Mandailing Natal


Muhlisah Lubis, M.Ed
NIP. 198804142019082001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Fadilah

NIM : 22090014

Tempat/Tgl. Lahir : Perk. Simpang Gambir, 26 Januari 2004

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Perk. Simpang Gambir, Kecamatan Lingga Bayu
Kabupaten Mandailing Natal, Sumatera Utara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Ketersediaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Usaha Baru (study kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec.Lingga Bayu, Kab. Mandailing Natal).”** adalah benar karya asli saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kelasahan dan kekeliruan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Mandailing Natal, 25 September 2026

Yang membuat pernyataan



Nur Fadilah

NIM : 22090014

NIM : 22090014

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama Nur Fadilah, NIM: 22090014, dengan judul: ***Pengaruh Ketersediaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Usaha Baru (study kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec.Lingga Bayu, Kab. Mandailing Natal)***”, memandang bahwa Skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk di ajukan ujian Munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

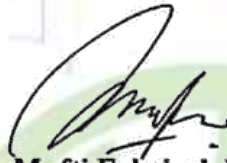
Panyabungan, 25 September 2026

Pembimbing I



Muhlisah Lubis, M.M
NIP. 198804142019082001

Pembimbing II



Mufti Fahrizal, M.M
NIP. 198903292020121009



ABSTRAK

NUR FADILAH NIM 22090014.“Pengaruh Ketersediaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di UD. Usaha Baru (Study Kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec. Lingga Bayu, Kab. Mandailing Natal.)” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada UD. Usaha Baru Kelurahan Simpang Gambir, Kecamatan Lingga Bayu, Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen UD. Usaha Baru, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial ketersediaan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai t hitung sebesar -2,299 dan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar -0,214 menunjukkan bahwa pengaruh ketersediaan produk dalam model penelitian bersifat negatif. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai t hitung sebesar 6,092 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ serta koefisien regresi sebesar 0,537. Secara simultan, ketersediaan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan nilai F hitung sebesar $19,072 > F$ tabel 3,09 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,291 menunjukkan bahwa ketersediaan produk dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan keputusan pembelian sebesar 29,1%, sedangkan 70,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata kunci: Ketersediaan Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

NUR FADILAH NIM 22090014. “The Influence of Product Availability and Service Quality on Purchase Decisions at UD. Usaha Baru (Case Study in Simpang Gambir Village, Lingga Bayu District, Mandailing Natal Regency).” This study aims to determine the influence of product availability and service quality on purchase decisions at UD. Usaha Baru, Simpang Gambir Village, Lingga Bayu District, Mandailing Natal Regency. This study used a quantitative approach. The population in this study consisted of consumers of UD. Usaha Baru, with a sample of 96 respondents. Data collection techniques were carried out through questionnaires and documentation, while the data analysis techniques used multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2). The results showed that partially, product availability had a significant effect on purchase decisions, with a t-count value of -2.299 and a significance value of $0.024 < 0.05$. The regression coefficient of -0.214 indicates that the effect of product availability in the research model was negative. Service quality had a positive and significant effect on purchase decisions, with a t-count value of 6.092 and a significance value of $0.000 < 0.05$, with a regression coefficient of 0.537. Simultaneously, product availability and service quality had a significant effect on purchase decisions, with an F-count value of $19.072 > F\text{-table value of } 3.09$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. The R Square value of 0.291 indicates that product availability and service quality were able to explain 29.1% of purchase decisions, while the remaining 70.9% was influenced by other factors outside this study.

Keywords: Product Availability, Service Quality, Purchase Decision.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, yang telah memberikan kesempatan dan atas kehendak-Nyalah Skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar setelah diterimanya permohonan judul Skripsi yang telah penulis ajukan dengan tepat waktu. Hal yang akan penulis bahas dalam Skripsi ini yaitu ***“Pengaruh Ketersediaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Usaha Baru (study kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec. Lingga Bayu, Kab. Mandailing Natal) ”.***

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan hormat dan terimakasih kepada:

1. Teristimewa buat kedua orang tua ku tercinta, yang biasa aku panggil dengan sebutan **ibu Tumisah dan Ayah Karmin** yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup saya. Terimakasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, kesabaran yang luar biasa serta pengorbanan yang tak terhitung sejak saya memulai perjalanan pendidikan ini hingga hari ini tidak pernah lepas dari kesabarannya, air mata dan keikhlasan dalam mendukung anak perempuannya ini dalam memperjuangkan pendidikan dan masa depannya. Walaupun mereka tidak pernah merasakan duduk dibangku perkuliahan, namun mereka selalu berusaha dan bekerja keras untuk memberikan yang terbaik kepada Anaknya. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian, kiranya mamak dan bapak selalu sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Skripsi ini mungkin belum sebanding dengan segala

pengorbanan yang telah diberikan namun saya berharap karya sederhana ini dapat menjadikan bukti bahwa doa dan perjuangan ibu dan ayah tidak sia-sia.

2. **Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M.Ed**, selaku Ketua STAIN Mandailing Natal, beserta jajaran pimpinan yang telah memberikan dukungan dan pelayanan akademik kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. **Ibu Dr. Ade Khadijatul Z Hrp, M.M**, selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang selalu mengarahkan dan memberikan saran dalam perkuliahan di STAIN Mandailing Natal.
4. **Ibu Nur Halimah, M.Pd.I** selaku Sekretaris Prodi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah memberikan pelayanan, arahan dan bantuan kepada penulis selama menempuh masa perkuliahan.
5. **Bapak Arwin M.A**, selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta nasehat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS).
6. **Ibu Muhlisah Lubis M.M** selaku Dosen Pembimbing I dan **Bapak Mufti Fahrizal M.M**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, bimbingan, motivasi, serta nasehat kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak /Ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah (MBS), yang telah memperluas wawasan serta pemahaman penulis dalam bidang pengetahuan sejak awal perkuliahan sehingga tahap akhir penyusunan skripsi
8. Owner atau pemilik UD. Usaha Baru Kelurahan Simpang Gambir **Bapak HJ.Muhammad sarip Lubis**, yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian serta memberikan data, atau pun yang berkaitan dengan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai selesai dengan baik.
9. Sahabat, terbaik **Nur Azizah, Siti Avrida NurHalijah Tanjung** yang telah membantu memberikan motivasi, saran dan support, serta tempat curhat terbaik yang selalu ada baik dalam keadaan suka maupun duka penulis.
10. Kepada **ibu hermawati ,ibu dini Fazrini ,om arif**, saya y tidak sedarah tapi searah, yang paling ngertiin dan mendukung keinginan saya sampai di titik ini.

11. Teman- teman **MBS VIII A**, terima kasih atas semangat, kebersamaan, dan dukungan sejak awal perkuliahan sampai selesai. Semoga kita semua sukses dan silaturahmi kita tetap terjaga.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan terus melangkah melewati segala tantangan yang semesta hadirkan, yang memiliki keinginan dan cita-cita yang sangat besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya yaitu penulis sendiri **Nur Fadilah**, terimakasih sudah berani memilih, memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar dan memilih menyelesaikan apa yang telah di mulai, semoga segala perjuangan mu membuahkan hasil yang penuh dengan keberkahan dan kesuksesan aaamiiinnn.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, dengan fokus pada pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada UD. Usaha Baru. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, dan pihak-pihak yang berkepentingan. Atas segala bantuan dan dukungan yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan yang telah diberikan.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Panyabungan, 25 September 2026


NUR FADILAH
NIM:22090014

MOTTO

“Hiduplah kamu seperti akan mati besok, dan belajarlulah seolah-olah kamu akan hidup selamanya.”

(B.J. Habibie)

“Tidak ada yang benar-benar mudah dalam sebuah perjuangan. Namun, selama kita mau berusaha, tetap bertahan, dan percaya pada kemampuan diri sendiri, setiap langkah akan membawa kita lebih dekat pada tujuan.”

(Nur Fadilah)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta

Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, dukungan, dan kesabaran yang selalu diberikan kepada saya. Terima kasih telah menjadi tempat untuk pulang dan menjadi alasan saya untuk terus berjuang. Skripsi ini mungkin tidak sebanding dengan semua yang telah Ayah dan Ibu berikan, tetapi saya berharap pencapaian ini dapat menjadi salah satu bentuk kecil dari rasa terima kasih dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu.

Keluarga Tercinta

Terima kasih atas doa, perhatian, semangat, dan dukungan yang telah diberikan selama saya menempuh pendidikan. Kehadiran dan dukungan keluarga menjadi kekuatan bagi saya dalam menyelesaikan setiap proses hingga sampai pada tahap ini.

Untuk Diri Saya Sendiri

Terima kasih telah bertahan, berusaha, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap proses. Terima kasih telah percaya bahwa setiap perjuangan, sekecil apa pun, akan membawa pada sebuah pencapaian. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk perjalanan dan kesuksesan berikutnya.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Pembatasan Masalah.....	9
D. Perumusan Masalah.....	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Defenisi Operasional Variabel.....	10
BAB II PEMBAHASAN	12
A. Landasan Teori	12
1. Ketersediaan Produk	12
2. Kualitas Pelayanan.....	16
3. Keputusan Pembelian	20
B. Hasil Penelitian Relavan.....	24
C. Kerangka Berfikir	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi Dan Sampel.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Data	40
1. Temuan Umum.....	40

2. Temuan Khusus	43
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapulasi Penjualan	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang relevan.....	24
Tabel 3. 1 Rancanagn Kegiatan Penelitian	29
Tabel 3.2 Skala Likert.....	31
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Kuisioner	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Ketersediaan Produk (Variabel X1).....	33
Tabel 3.5 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Variabel X2)	34
Tabel 3.6 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Variabel Y).....	34
Tabel 3.7 Uji Reabilitas Variabel Ketersediaan Produk (X1).....	35
Tabel 3.8 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	35
Tabel 3.9 Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	36
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Ketersediaan Produk (Variabel X1).....	48
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Variabel X2)	48
Tabel 4.5 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Variabel Y).....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Ketersediaan Peroduk (X1) Kualitas Pelayanan (X2) dan Keputusan Pembelian (Y)	50
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.10 Hasil Pengujia Uji Parsial (Uji t)	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (F).....	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Struktur organisasi UD. Usaha Baru Tahun 2026.....	43
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	47
Gambar 4.4 Uji Normalitas Grafik P-PLOT	51
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	52



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Kuisioner
- Lampiran 5 Tabulasi Data (X1)
- Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
- Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y)
- Lampiran 8 Lembar Tabulasi Rekapitulasi Data Hasil Penelitian
- Lampiran 9 Uji Validitas Variabel Ketersediaan Produk X1
- Lampiran 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X2
- Lampiran 11 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Y
- Lampiran 12 Uji Realibilitas Variabel Ketersediaan Produk X1
- Lampiran 13 Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan X2
- Lampiran 14 Uji Realibilitas Variabel Keputusan Pembelian Y
- Lampiran 15 r Tabel
- Lampiran 16 t Tabel
- Lampiran 17 f Tabel
- Lampiran 18 Uji Normalitas
- Lampiran 19 Uji P.P Plot
- Lampiran 20 Heterokedastisitas
- Lampiran 21 Multikolineritas
- Lampiran 22 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 23 Uji Parsial (Uji t)
- Lampiran 24 Uji Simultan
- Lampiran 25 Uji Koefisien Determinasi (R^2)
- Lampiran 26 Surat Perizinan dan Legalisasi Usaha Penelitian
- Lampiran 27 Dokumentasi
- Lampiran 28 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis di Indonesia saat ini telah mengalami transformasi yang sangat pesat. Sektor perdagangan eceran atau ritel merupakan salah satu pilar kekuatan ekonomi nasional yang dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap *Produk Domestik Bruto* (PDB). Di tengah gempuran toko modern dan *e-commerce*, Usaha Dagang (UD) berskala kecil dan menengah tetap memiliki peran vital karena kedekatannya dengan masyarakat lokal. Menurut (Aprieni et al., 2024) dalam studinya tentang ekonomi kerakyatan, daya saing sektor usaha dagang lokal sangat bergantung pada efisiensi manajemen operasionalnya.

Menurut (Sari & Sanusi, 2025) Ketersediaan produk merupakan usaha yang terus-menerus dan berhasil untuk memenuhi keinginan pelanggan serta apa yang dapat dengan mudah diantisipasi oleh pelanggan agar mereka dapat menerimanya. Ketersediaan produk merujuk pada aspek penting yang mencakup tidak hanya tersedianya suatu produk di pasar, tetapi juga kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses atau mendapatkan produk tersebut. Selain itu, ketersediaan ini juga mencakup segala hal yang menunjang kebutuhan pelanggan untuk dapat menggunakan atau mengonsumsi produk secara optimal.

Menurut (Saranadila, 2026) membuktikan bahwa ketersediaan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen, ketersediaan produk tidak hanya berkaitan dengan tersedianya barang di rak penjualan, tetapi juga mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola persediaan agar produk selalu tersedia sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pengelolaan persediaan yang efektif memberikan kemudahan bagi konsumen untuk memperoleh produk yang diinginkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong keputusan pembelian. Sebaliknya, keterlambatan pengadaan atau sering terjadinya kekosongan stok dapat menurunkan minat konsumen untuk berbelanja. Oleh

karena itu, perusahaan perlu menjaga ketersediaan produk sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan daya saing.

Menurut (Mawarni et al., 2024) membuktikan bahwa ketersediaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada toko ritel. Ketersediaan produk menjadi aspek penting dalam kegiatan pemasaran karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan memenuhi permintaan konsumen secara tepat waktu. Produk yang selalu tersedia dapat meningkatkan kepercayaan konsumen serta memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu mengelola persediaan secara efektif agar produk yang dicari konsumen selalu tersedia.

Menurut (Putri et al., 2024) juga menunjukkan bahwa ketersediaan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Semakin baik ketersediaan produk yang ditawarkan, semakin tinggi pula kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa menjaga stok produk secara konsisten merupakan strategi penting untuk meningkatkan minat dan keputusan pembelian serta mempertahankan loyalitas konsumen. Keputusan pembelian mencakup pilihan barang, waktu, tempat, dan cara pembayaran. UD. Usaha Baru perlu memberikan pengalaman belanja yang efisien dan memuaskan agar mampu meningkatkan keputusan pembelian dan mempertahankan pelanggan.

Menurut (Putra, 2022) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan pengalaman positif konsumen sehingga mendorong keputusan pembelian. Menurut (Janwar, 2024) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan konsumen dan mempermudah proses pembelian.

Menurut (Simatupang, Saputra, 2024) juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada konsumen. Pelayanan yang baik mampu meningkatkan kenyamanan, rasa percaya, dan kepuasan konsumen sehingga mendorong mereka untuk mengambil keputusan pembelian. Dengan demikian, pelaku usaha perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan pelanggan sekaligus menarik konsumen baru.

Menurut (Oktaviani et al., 2025) Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mempermudah proses pembelian. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan serta mendorong pelanggan melakukan pembelian ulang. Menurut (Antoni, 2022) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini ditunjukkan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut (Annisa & Kadir, 2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya agar sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan sekaligus mendorong keputusan pembelian konsumen. Dalam konteks UMKM seperti UD. Usaha Baru, kualitas pelayanan menjadi nilai tambah yang memengaruhi konsumen. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong keputusan pembelian. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin besar kecenderungan konsumen melakukan pembelian.

Menurut (Fajriani & Husain, 2023) keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen merupakan tindakan untuk membeli suatu produk yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Keputusan pembelian merupakan proses yang dilakukan konsumen dalam menentukan pilihan terhadap suatu produk atau jasa setelah melalui beberapa tahapan,

yaitu pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi berbagai alternatif, keputusan pembelian, hingga perilaku pasca pembelian.

Menurut (Amirullah, 2022) yang menyatakan bahwa keputusan pembelian merupakan proses yang terdiri atas lima tahapan, yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, dan evaluasi pasca pembelian. Ketika konsumen membuat keputusan pembelian, ketersediaan produk dan kualitas pelayanan merupakan pertimbangan yang krusial. konsumen cenderung melakukan pembelian berulang jika ketersediaan produk selalu ada dan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu agar sukses di pasar yang sangat kompetitif, perusahaan harus mampu memahami dan memenuhi keinginan serta kebutuhan pelanggan dengan baik, serta memaksimalkan ketersediaan produk dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan keputusan pembelian di UD. Usaha Baru Simpang Gambir.

Penelitian ini dilakukan di toko UD. Usaha Baru, Kelurahan Simpang Gambir, kecamatan Lingga Bayu, Kabupaten Mandailing Natal, yang merupakan salah satu toko yang bergerak di bidang Perdagangan eceran berbagai macam material bangunan, perdagangan eceran peralatan listrik rumah tangga dan peralatan penerangan dan perlengkapannya. Toko UD. Usaha Baru adalah salah satu toko bangunan yang ada di Simpang Gambir berdiri pada tahun 2003, dimiliki oleh Hj. Muhammad Sarip Lubis, beliau berusia 51 tahun. toko ini berdiri langsung membentuk badan usaha (UD), dan memiliki karyawan 30 orang. Aspek variasi produk di UD. Usaha Baru menawarkan beragam macam bahan dan peralatan kebutuhan material bangunan yang dapat memenuhi keperluan konsumen. Produk yang di sediakan mencakup semen, seng, keramik, cat tembok, paku, besi, bak mandi, selang air, arco, lampu, tripleks, kloset, pipa paralon, lampu dari ukuran kecil hingga ukuran yang paling besar. hingga produk bahan bangunan lainnya baik dari alat untuk pembangunan dan bahan bahan yang lengkap.

Namun meskipun variasi produk cukup banyak, terdapat kendala produk tertentu, terutama untuk bahan bangunan dan peralatan yang memiliki tingkat permintaan tinggi. Beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa

beberapa jenis barang tidak terlalu tersedia, sehingga mereka harus mencari ke toko bangunan yang lain atau menunggu restok barang yang belum pasti waktunya, UD. Usaha Baru menetapkan aturan yang mencakup semua urusan catatan dan stok hanya dipegang oleh pemilik beserta keluarga saja, Karyawan tidak dilibatkan sama sekali, Komplain hanya direspons dalam waktu 1x 24 jam, libur setiap hari jum'at dan jam operasional toko adalah 09.00 WIB hingga 18.00 WIB setiap harinya.

maka yang terjadi belakangan ini pelanggan banyak mengadu keluhan mereka yang di akibatkan kurangnya kerersediaan produk, serta kualitas pelayanan yang kurang bagus yang mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan dalam berbelanja di toko UD. Usaha Baru Simpang Gambir.

UD. Usaha Baru sebagai salah satu pelaku usaha di bidang ini dituntut untuk memiliki daya saing yang kuat. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, konsumen tidak lagi hanya sekedar membeli barang, tetapi mereka mencari pengalaman belanja yang efisien dan memuaskan. Keberhasilan UD. Usaha Baru dalam mempertahankan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana mereka mengelola operasional internal untuk memengaruhi keputusan akhir konsumen.

Tabel 1.1

Rekapulasi penjualan UD.Usaha Baru 2026

NO	BULAN	PENJUALAN
1	Februari	RP. 235.879.145
2	Maret	RP. 48.351.000
3	April	RP. 233.428.000
4	Mei	RP. 1.069.833.950
5	Juni	RP. 319.470.000
6	Juli	RP. 229.524.400

Sumber: toko UD.Usaha Baru, 2026

Sejalan dengan hal tersebut jika di tinjau berdasarkan data rekapitulasi penjualan UD.Usaha Baru pada priode bulan Februari-Juli Tahun 2026, terlihat bahwa jumlah penjualan tidak stabil dan berfluktuasi secara

signifikan. Penjualan mencapai nilai tertinggi pada bulan Mei, namun mengalami penurunan yang cukup besar pada bulan-bulan lainnya, seperti pada bulan Maret yang mencatat angka penjualan terendah. Kondisi ini mengindikasikan adanya masalah yang mempengaruhi kelancaran penjualan. Salah satu penyebab yang diduga adalah belum tertatanya pengelolaan persediaan barang yang hanya berbasis data pemesanan bulanan, tanpa pencatatan keluar-masuk barang secara harian maupun bulanan.

Hal ini menyebabkan pihak toko sulit mengetahui stok barang yang habis atau yang paling laku, sehingga ketersediaan produk menjadi tidak menentu. Selain itu, ketidaktahuan terhadap kondisi stok juga berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pembeli, yang pada akhirnya dapat membuat calon pembeli membatalkan niat membeli dan menurunkan jumlah penjualan secara keseluruhan. Dengan demikian, fluktuasi penjualan yang tidak stabil ini memperkuat alasan dilakukannya penelitian yang meneliti pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, guna mencari solusi agar penjualan di UD. Usaha Baru dapat menjadi lebih baik dan stabil di masa mendatang.

Penelitian melibatkan wawancara dengan beberapa konsumen yang memberikan pendapat yang berbeda-beda begitu juga di sampaikan oleh beberapa konsumen bahwa ketersediaan produk yang terbatas saat berbelanja serta kualitas pelayanan yang di berikan, sehingga mempengaruhi keputusan pembelian di UD. Usaha Baru.

Hal itu di sampaikan oleh (Toni, 2026)

“Saat saya berbelanja ke toko, saya melihat banyak rak yang kosong, susunan barang-barang yang kurang rapi, karna kondisi tersebut saya ragu, dan mengira barang di toko tersebut kurang lengkap”.

Tata letak barang dan susunan barang yang kurang rapi ini terjadi karena tidak ada catatan stok, sehingga pengelola tidak mengetahui barang mana yang harus di pajang, tampilan fisik toko yang kurang rapi membuat pembeli ragu sejak awal datang ke toko. Kemudian hasil wawancara dengan (Mardi, 2026)

“Saya berbelanja ketoko tetapi barang yang saya inginkan tidak ada, dan pihak toko menyampaikan bahwa barang yang saya inginkan satu minggu

ke depan akan restok. tetapi saat saya datang Kembali satu minggu kemudian barang yang saya inginkan tidak ada, saya kecewa dan harus mencari ke toko lain”

Pihak toko tidak memenuhi pesanan, hal ini disebabkan karena tidak ada pencatatan keluar masuk barang, sehingga pihak toko tidak mengetahui stok yang sebenarnya tersedia. dan tidak tersedia, akibatnya pembeli kecewa dan tidak mendapatkan barang yang di janjikan sesuai kesepakatan dari toko UD. Usaha Baru. Kemudian hasil wawancara dengan (Ahmad, 2026)

” saya berbelanja ke toko dan saya bertanya apakah barang yang saya cari ada atau tidak, karyawan mereka tidak bisa langsung menjawab dan mencari gudang untuk mengecek satu persatu. saya menunggu cukup lama, dan saya tidak jadi membeli dan pergi.”

Pembeli tidak mendapatkan informasi dengan cepat, karena tidak ada catatan stok yang dapat di lihat langsung, setiap pertanyaan harus diperiksa secara fisik ke Gudang, pembeli menunggu lama dan akhirnya pergi dari toko UD. Usaha Baru. Kemudian hasil wawancara dengan (Raja, 2026)

“ saat saya berbelanja ke toko, saya tidak berani memesan barang dalam jumlah banyak, kemarin barangnya habis hari datang belum tentu juga restok juga, Tidak ada yang menjamin barang yang saya butuhkan pasti tersedia saat saya Kembali datang ke toko tersebut. ”

Pembeli merasa kurang yakin dan percaya terhadap kemampuan toko. hal ini terjadi karena tidak ada kepastian barang akan tersedia Kembali, pembeli tidak berani membeli barang banyak karena khawatir kebutuhannya tidak dapat terpenuhi oleh pihak toko UD. Usaha Baru. Kemudian hasil wawancara dengan (Ridwan, 2026)

“ saya datang ke toko dan bertanya barang yang saya butuhkan, pelayan hanya langsung ke gudang dan sibuk untuk memeriksa stok dan tidak sempat mendengarkan apa yang saya butuhkan semua, tanpa menyakanya kebutuhan apa lagi yang saya butuhkan, tidak memberi saran yang cocok, dan seolah-olah tidak tahu apa yang biasanya orang seperti saya butuhkan, saya merasa kebutuhan saya tidak di perhatikan dengan baik.”

Pembeli merasa tidak di perhatikan dan kebutuhannya tidak di fahami. hal ini di karenakan tidak ada data yang mencatat barang apa yang paling sering dicari pembeli. Pihak toko sibuk memeriksa stok secara fisik, sehingga tidak sempat memahami dan melayani kebutuhan pembeli dengan baik di toko UD. Usaha Baru. Kemudian hasil wawancara dengan (Riski, 2026)

“iya, saya ingin berbelanja bahan bahaan bangunan dengan jumlah yang banyak tetapi stok barang yang tersedia di toko tidak mencukupi dengan kuota barang yang ingin saya beli, sehingga saya harus mencari toko bangunan yang lain untuk menambah barang bahan bangunan yang saya perlukan “

Kemudian hasil wawancara dengan (Ali, 2026)

“saya berbelanja di toko ini tetap tidak semua stok barang ready di toko ini dan kualitas pelayanan yang saya rasakan kurang memuaskan, pihak toko menyampaikan dalam beberapa hari kedepan barang yang saya inginkan akan ready di toko, setelah dalam beberapa hari saya ke toko ini lagi barang yang saya inginkan belum juga ready, dan memungkinkan saya berbelanja barang bahan bahan bangunan ke toko lain untuk kebutuhan bahan bangunan saya.”

Selanjutnya yang merupakan wawancara dengan (Roni, 2026).
“Menurut saya, hal yang pling penting dalam dunia persaingan dalam usaha dagang adalah dalah ketersediaan produk yang selalu ada dan varian produk Yang tersedia lengkap. selain itu juga kualitas pelayanan juga menjadi garda terdepan masyarakat demi kenyamanan konsumen yang berbelanja ke toko untuk meningkatkan keputusan pembelian beulang ke toko “.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti dapat menarik judul **“Pengaruh Ketersediaan Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di UD. Usaha Baru (Study Kasus Kelurahan Simpang Gambir, Kec. Lingga Bayu, Kab. Mandailing Natal.)”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Ketersediaan produk yang tidak konsisten dan sering terjadi kehabisan stok di UD. Usaha Baru Simpang Gambir.
2. Kualitas pelayanan yang belum optimal dan kurang responsif terhadap kebutuhan pembeli.
3. Ketersediaan produk dan kualitas pelayanan yang belum baik dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

C. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah, maka batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Objek penelitian hanya difokuskan pada pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada UD. Usaha Baru Simpang Gambir.
2. Lokasi penelitian dilakukan hanya di toko bangunan UD. Usaha Baru Simpang Gambir, tidak mencakup cabang atau usaha sejenis lainnya.
3. Variabel independen dalam penelitian ini adalah ketersediaan produk dan kualitas pelayanan.
4. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.
5. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner dan dokumentasi yang relevan.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ketersediaan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian di UD. Usaha Baru Simpang Gambir?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di UD. Usaha Baru Simpang Gambir?
3. Apakah ketersediaan produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan pembelian di UD. Usaha Baru Simpang Gambir?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk memahami pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di toko bangunan UD. Usaha Baru Simpang Gambir.
 - b. Untuk memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di toko bangunan UD. Usaha Baru.
 - c. Untuk memahami pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di toko bangunan UD. Usaha Baru Simpang Gambir.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini, khususnya, dapat diuraikan sebagai berikut diharapkan akan berguna bagi sejumlah pemangku kepentingan:

a. Kegunaan teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan, pengertian, dan pemahaman khususnya tentang pengaruh ketersediaan produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di toko bangunan UD. Usaha Baru simpang Gambir, serta menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya.

b. Kegunaan praktis

1) Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai acuan untuk memperluas pemahaman, sekaligus menjadi salah satu bentuk ujian yang harus di selesaikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada prodi Manajemen Bisnis Syariah.

2) Bagi Pemilik Usaha

Untuk tujuan memberikan bahan evaluasi ketersediaan produk, serta meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan keputusan pembelian pelanggan dan meningkatkan daya saing toko UD. Usaha Baru Simpang Gambir.

F. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah defenisi yang diterapkan pada suatu variabel dengan memberikan panduan tentang Tindakan atau operasi yang diperlukan untuk memodifikasi variabel tersebut. Dalam penelitian ini, defenisi operasional yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan produk

Menurut (Yani dan subandoro, 2022) yang menyatakan bahwa ketersediaan produk merupakan kondisi di mana persediaan barang selalu tersedia sehingga mampu memenuhi permintaan konsumen, serta terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Dalam usaha ritel seperti UD. Usaha Baru, ketersediaan produk mencerminkan

kelengkapan, keberagaman, dan konsistensi stok sesuai kebutuhan konsumen. Produk yang selalu tersedia dapat meningkatkan keyakinan dan kepuasan konsumen sehingga mendorong keputusan pembelian.

2. Kualitas pelayanan

Menurut (Putra, 2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi salah satu strategi penting bagi UD. Usaha Baru dalam meningkatkan keputusan pembelian konsumen. kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, aman, dan nyaman. Semakin baik pelayanan, semakin tinggi kepuasan dan kepercayaan konsumen.

3. Keputusan pembelian

Menurut (Aliffa & Wardani, 2025) Keputusan pembelian merupakan proses konsumen dalam mengenali kebutuhan, mencari informasi, dan memilih produk yang sesuai. Di UD. Usaha Baru, keputusan pembelian menunjukkan tindakan konsumen dalam membeli produk setelah mempertimbangkan ketersediaan produk dan kualitas pelayanan, yang diukur melalui kemantapan produk, kebiasaan membeli, dan rekomendasi kepada orang lain.