

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Pada Konsumen Rumah Makan Djago Jowo Purwokerto)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**AZIZ SUSILO
1502010150**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Pada Konsumen Rumah Makan Djago Jowo Purwokerto)



SKRIPSI

Oleh :

**AZIZ SUSILO
1502010150**

Diterima dan disetujui oleh :



Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si

NIK. 2160128

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aziz susilo
NIM : 1502010150
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 11 Juli 2019

Yang membuat Pernyataan



Aziz Susilo




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Aziz Susilo
NIM : 1502010150
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian (pada Konsumen Rumah Makan Djago Jowo Purwokerto)**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.


DEWAN PENGUJI

Ketua : Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si ()
Anggota 1 : Hermin Endratno, SE, M.Si, ()
Anggota 2 : Arini Hidayah, SE, M.Si, ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 11 Juli 2019



Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Akhmad Darmawan, SE, M.Si.
NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aziz Susilo
NIM : 1502010150
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis Karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Pada Konsumen Rumah Makan Djago Jowo Purwokerto)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 11 Juli 2019

Yang menyatakan,



Aziz Susilo

MOTTO

Intelligence is not the measurement, but intelligence support all!

Kecerdasan bukanlah tolak ukur kesuksesan, tetapi dengan menjadi cerdas adalah ketika kita bisa menggapai kesuksesan.



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :

Bapak dan ibu (nursim dan dariyah) sebagai tanda sayang bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

- 1) Bapak Akhmad Darmawan, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto;
- 2) Bapak Hermin Endratno, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya;
- 3) Ibu Dra. Tri Septin Muji Rahayu, M.Si, selaku dosen pembimbing saya telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 4) Bapak Hermin Endratno, SE, M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;
- 5) Ibu Arini Hidayah SE, M.Si, yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Manajemen;

- 6) Bapak, Ibu dosen dan seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini dan segala bantuan serta fasilitas yang diberikan;
- 7) Kepada bapak Nursim yang telah memberikan bantuan dukungan baik materil maupun moril serta cinta kasih sayang yang tak terhingga untuk saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
- 8) Kepada Ibu Dariyah yang telah memberikan bantuan dukungan baik materil maupun moril serta cinta kasih sayang yang tak terhingga untuk saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini;
- 9) Kepada keluarga besar yang memberikan semangat, doa serta kasih sayang yang membuat saya mampu menyelesaikan skripsi saya;
- 10) Kepada Kakak-Kakak saya Isro Purnomo, Apit Kurniawan yang mendukung saya dan membuat saya dalam mengerjakan skripsi ini;
- 11) Kepada Omni Wulandari yang senantiasa memberikan saya kebahagiaan dan dukungan sehingga saya mampu dalam mengerjakan skripsi ini serta kesabaran yang tak terhingga diberikan dalam menghadapi saya;
- 12) Kepada teman baikku Dhika Triyasdani, Sukmo Nur Hidayat, Yulansa Rasika Nandi, Muhammad Irham Muslich, Anggit Sutrima, yang sudah mendukung saya dan memberikan kebahagiaan memiliki teman seperti kalian;
- 13) Kepada teman-teman Kontrakan di daerah UMP Septian Adi Nugroho, Johan Kun Rianto, Fajar Dani, Sigit Priyanto, Reynanda Kurnia Fandi

yang sudah memberikan tumpangan di saat jam kosong kuliah, dan memberikan kebahagiaan memiliki teman seperti kalian;

14) Kepada Teman-teman Manajemen kelas C angkatan 2015 terimakasih telah memberikan banyak kebahagiaan dalam masa kuliah, semoga kita selalu sukses;

15) Kepada Teman-teman yang tidak bisa disebutkan dalam persembahan ini saya ucapkan terimakasih sebesar besarnya karena sudah membantu saya dalam masa kuliah;

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 9 Juli 2019
Penulis


Aziz Susilo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Kualitas Produk	8
2. Kualitas Pelayanan	9
3. Lokasi	12
4. Promosi	14
5. Keputusan Pembelian	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	23
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	23

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	23
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	24
4. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	24
D. Hipotesis Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sumber Data Penelitian	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Sumber Data	27
B. Populasi dan Sampel	28
1. Populasi	28
2. Sampel	28
C. Metode Pengumpulan Data	30
D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Operasional Variabel	32
F. Metode Analisis Data	34
1. Uji Instrumen Data	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reliabilitas	35
2. Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolonieritas	36
c. Uji Heterokedastisitas	36
3. Uji Analisis Data	37
a. Analisis Regresi Linier Berganda	37
b. Koefisien Determinasi (R^2)	37
c. Uji F (Simultan)	38
d. Uji t (Parsial)	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	44
B. Deskripsi Responden	45
1. <i>Respon Rate</i>	45

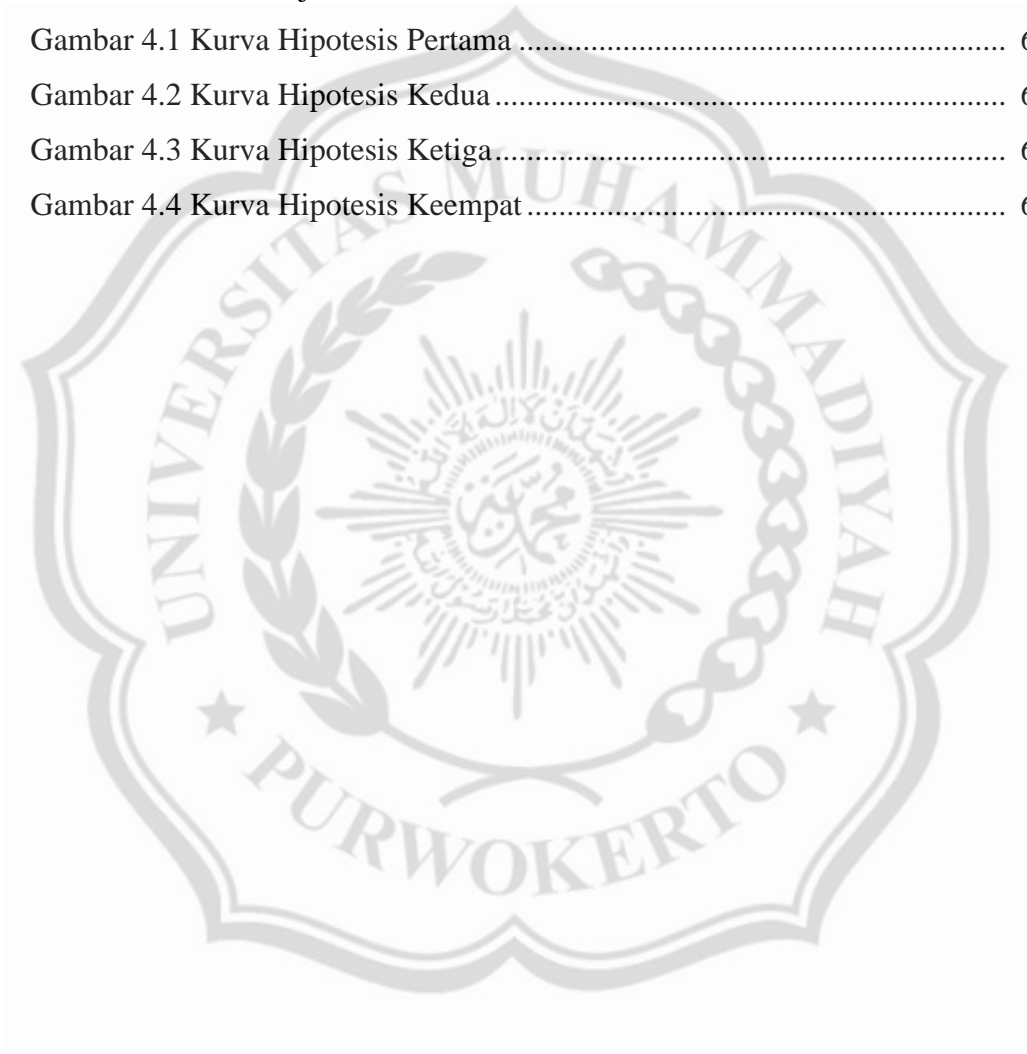
2. Karakteristik Responden.....	46
a. Deskripsi Berdasarkan Jenis kelamin	47
b. Deskripsi Berdasarkan Usia	48
c. Deskripsi Berdasarkan Jumlah Kunjungan	48
d. Deskripsi Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
C. Uji Instrumen Penelitian.....	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	51
D. Uji Asumsi Klasik	52
1. Uji Normalitas.....	52
2. Uji Multikolinieritas	53
3. Uji Heteroskedastisitas	54
E. Uji Analisis Data	55
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
2. Uji Determinasi (R^2)	57
3. Uji F (Simultan).....	58
4. Uji t (Parsial).....	60
F. Pembahasan	63
1. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian.....	63
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	64
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	66
4. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	67
5. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian	68
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	72
B. Keterbatasan Penelitian	72
C. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Desain Kerangka Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner Penelitian	46
Tabel 4.2 Deskripsi Presentase Jenis Kelamin Responden.....	47
Tabel 4.3 Deskripsi Usia Responden.....	48
Tabel 4.4 Deskripsi Jumlah Kunjungan.....	48
Tabel 4.5 Deskripsi Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji One-Sampel <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S).....	52
Tabel 4.9 <i>Collinearity Statistics</i> Uji Multikolonieritas.....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Uji <i>Glejser</i>	54
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan)	58
Tabel 4.14 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Keputusan Pembelian	64
Tabel 4.15 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Kualitas Produk	65
Tabel 4.16 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.17 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Lokasi	67
Tabel 4.17 Nilai dari Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Promosi	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Kurva Uji F	39
Gambar 3.2 Kurva Uji t	40
Gambar 4.1 Kurva Hipotesis Pertama	60
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Kedua.....	61
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Ketiga.....	63
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Keempat.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	77
Lampiran 2 Kuesioner	78
Lampiran 3 Karakteristik Responden	89
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	92
Lampiran 5 Data Variabel.....	93
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Validitas	107
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas	112
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik.....	113
Lampiran 9 Hasil Output SPSS Uji Analisis Data.....	115
Lampiran 10 r Tabel.....	117
Lampiran 11 t Tabel.....	118
Lampiran 12 F Tabel.....	119
Lampiran 13 Penyebaran Kuesioner	120