

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**( Studi pada konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**REXA RESIANA**

**1902010327**

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

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**( Studi pada konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya)**



**SKRIPSI**

**REXA RESIANA**

**1902010327**

Diperiksa dan disetujui oleh :  
Pembimbing

Totok Haryanto, SE., MM  
NIK. 2160729

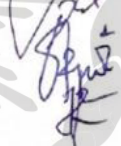
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditunjukkan oleh :

Nama : Rexa Resiana  
NIM : 1902010327  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Judul Laporan : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagaian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Totok Haryanto, SE., MM (  )  
Anggota 1 : Dr. Erny Rachmawati, SE., MM ( )  
Anggota 2 : Hermin Endratno, SE., M.Si ( )

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 18 April 2023

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, SE., M.Si.

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rexa Resiana

NIM : 1902010327

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua baik yang dikutip maupun dirujuk 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, 18 April 2023

Yang Menyatakan,



Rexa Resiana

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rexa Resiana  
NIM : 1902010327  
Program Studi : Manajemen S1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
Jenis Karya : Skripsi

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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN  
PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya )**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/mengalih formatkan, 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.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat : Purwokerto

Pada tanggal : 18 April 2023

Yang menyatakan,



Rexa Resiana

## MOTTO

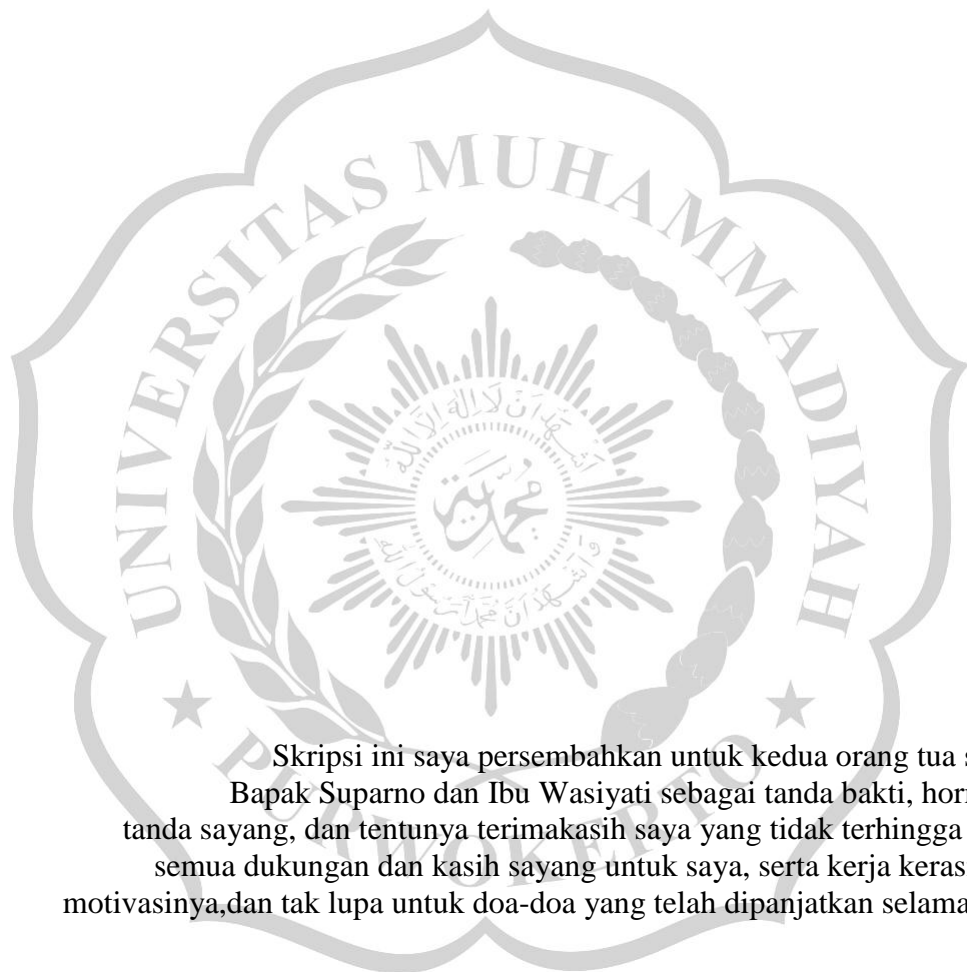
“ Hidup bukan untuk menemukan diri sendiri. Hidup adalah bagaimana membangun dirimu sendiri”

“ Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula) “

Ar-Rahman : 60



## PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Suparno dan Ibu Wasiyati sebagai tanda bakti, hormat, tanda sayang, dan tentunya terimakasih saya yang tidak terhingga atas semua dukungan dan kasih sayang untuk saya, serta kerja kerasnya, motivasinya, dan tak lupa untuk doa-doa yang telah dipanjatkan selama ini.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan berkat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga saya mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Skripsi ini berhasil disusun berkat bantuan yang diperoleh dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun materil. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc.Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si selaku Ketua Program Studi Pendidikan Manajemen Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Totok Haryanto.SE.,MM selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.

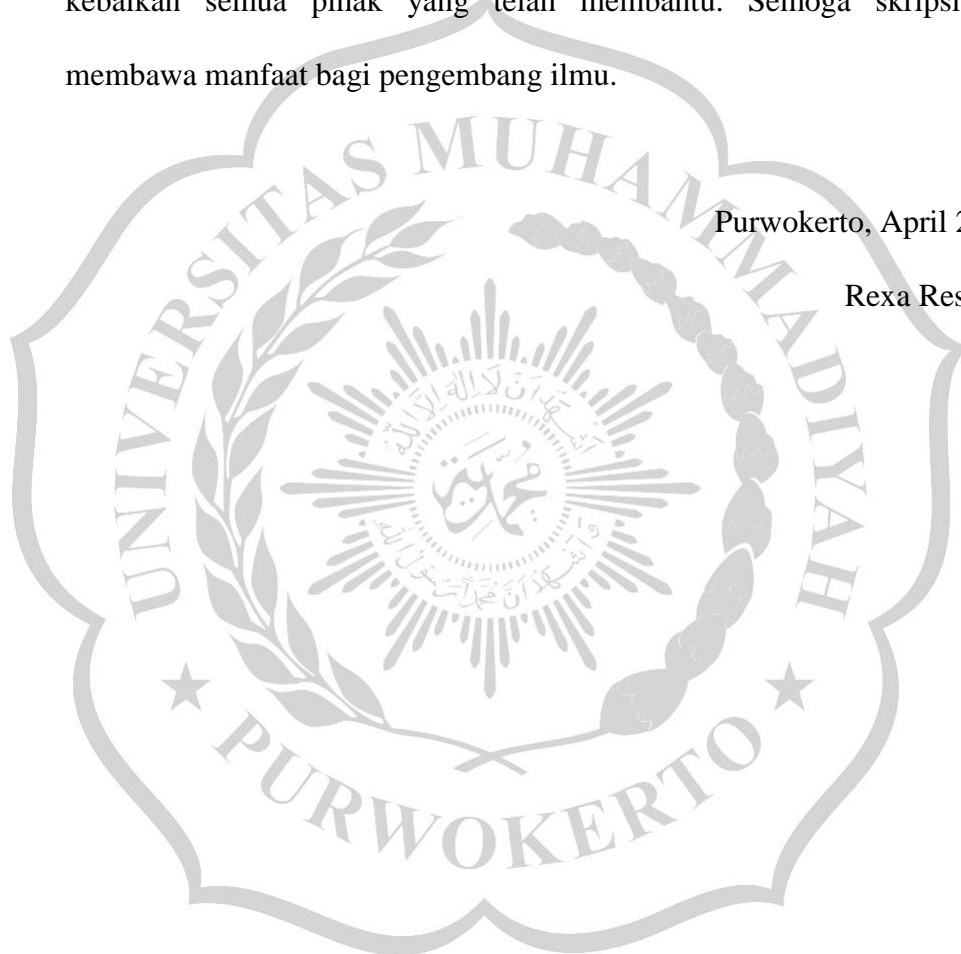
5. Dr.Erny Rachmawati, Se.,MM selaku dosen penguji I dan Hermin Endratno, SE., M.Si selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua tercinta, terimakasih untuk segala cinta, kasih sayang, dukungan dan doa yang tak kunjung henti sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
8. Untuk kakakku Tomi Suprayogi, terimakasih banyak atas dukungan, doa dan selalu memberikan semangat.
9. Untuk teman dekat saya Noval Ramdhani Noor, S.M yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk sahabat saya Tika, Timbang, Salma, Ismah, Eni dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan yang selalu memberikan semangat.
11. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen kelas G 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan dan memberikan berbagai macam kenangan baik duka maupun suka selama perkuliahan.

12. *Last but no last, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.*

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

Purwokerto, April 2023

Rexa Resiana



# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN

(Studi pada Konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya)

Rexa Resiana<sup>1</sup>, Totok Haryanto<sup>2</sup>

<sup>(1) (2)</sup> Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Purwokerto

[rexaesiana@gmail.com](mailto:rexaesiana@gmail.com)<sup>1</sup>, [feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa terkait pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan produk, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada konsumen Kato Grosir dan Eceran Kroya. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner sebagai pengumpulan data. Sampel yang dipilih menggunakan *purposive sampling*. Berdasarkan kriteria diperoleh 110 responden. Penelitian ini menggunakan alat uji SPSS, dengan metode penelitian yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, koefisien determinasi, uji f, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, kelengkapan produk, lokasi, keputusan pembelian

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT  
COMPLETENESS, AND LOCATION ON PURCHASE DECISIONS  
(Study on Kroya Wholesale and Retail Kato Consumers)**

**Rexa Resiana<sup>1</sup>, Totok Haryanto<sup>2</sup>**

**<sup>(1)(2)</sup> Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

[rexaresiana@gmail.com](mailto:rexaresiana@gmail.com)<sup>1</sup>, [feb.ump.th@gmail.com](mailto:feb.ump.th@gmail.com)<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the influence of service quality, product completeness, and location on purchasing decisions for Kroya Kato Wholesale and Retail consumers. This study uses a questionnaire method as data collection. The sample selected using purposive sampling. Based on the criteria obtained 110 respondents. This study uses the SPSS test tool, the research method used is validity test, reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, coefficient of determination, f test, and t test. The results showed that service quality had a positive and significant effect on purchasing decisions, product completeness had a positive and significant effect on purchasing decisions, location had a positive and significant effect on purchasing decisions.*

**Keywords:** *service quality, product completeness, location, purchasing decision*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Perilaku Konsumen.....	10
2. Keputusan Pembelian Konsumen.....	11
3. Kualitas Pelayanan.....	14
4. Kelengkapan Produk.....	17
5. Lokasi.....	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	29
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	29
2. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	29
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Populasi dan Sampel.....	32
C. Jenis, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data.....	34
D. Variabel Penelitian.....	35
1. Variabel Independen (bebas).....	35

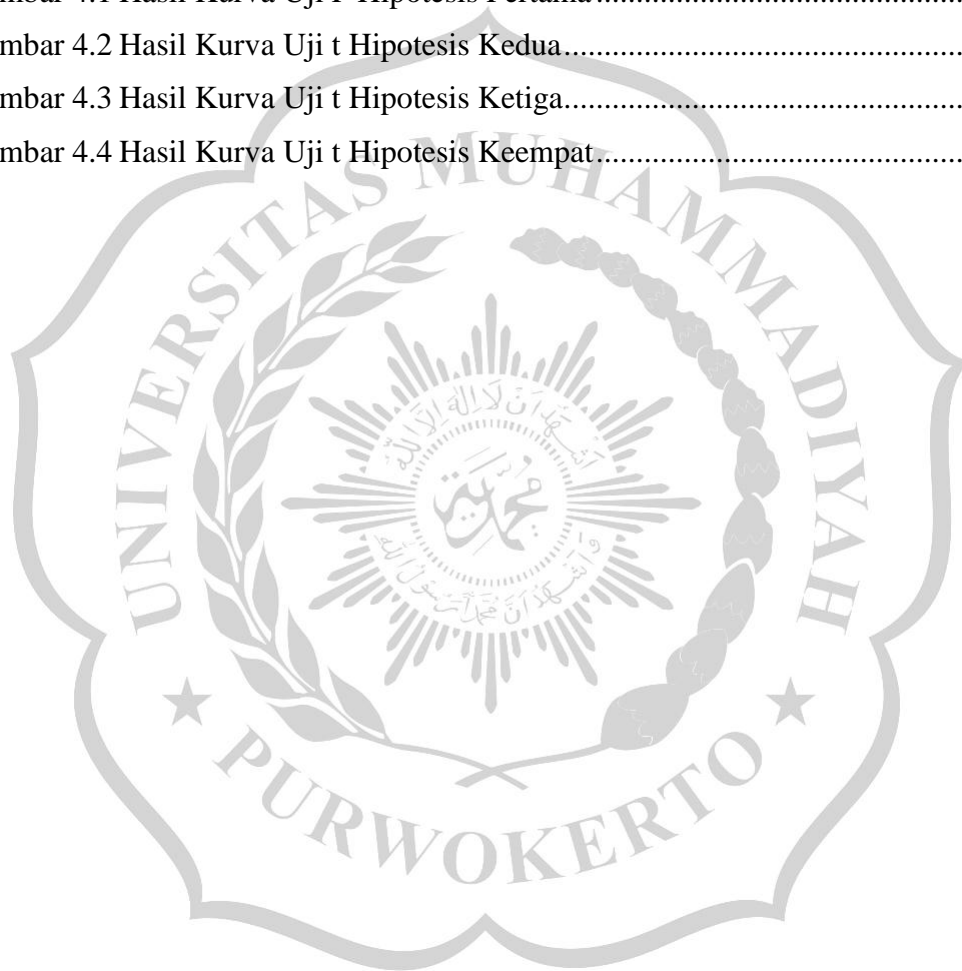
2. Variabel Dependen (terikat) .....	35
E. Definisi Operasional.....	35
F. Analisis Data .....	39
1. Uji Instrumen .....	39
2. Uji Asumsi Klasik .....	40
3. Uji Analisis data .....	42
4. Uji Determinasi.....	43
5. Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian .....	50
1. Gambaran Umum Kato Grosir dan Eceran Kroya.....	50
2. Response Rate.....	51
3. Karakteristik Responden.....	52
4. Aanalisis Data.....	54
5. Uji Instrumen Penelitian.....	60
6. Uji Asumsi Klasik .....	64
7. Metode Analisis Data .....	66
8. Uji Kecocokan Model.....	68
9. Hipotesis Pertama (H1) .....	69
B. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. ....	73
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	74
3. Pengaruh Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	75
4. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	77
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
A. Simpulan .....	79
B. Keterbatasan.....	80
C. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	36
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i> .....	51
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Alamat .....	53
Tabel 4.4 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	54
Tabel 4.5 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kelengkapan Produk .....	56
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Lokasi .....	57
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Keputusan Pembelian .....	59
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1) .....	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk (X2).....	62
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X3).....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	69

## DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Grafik 1.1 Pertumbuhan Penjualan Ritel di Indonesia .....	2
Gambar 3.1 Kurva Uji F .....	45
Gambar 3.2 Kurva Uji Hipotesis Kedua.....	47
Gambar 3.3 Kurva Uji-Hipotesis Ketiga.....	48
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Keempat.....	49
Gambar 4.1 Hasil Kurva Uji F Hipotesis Pertama .....	70
Gambar 4.2 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	71
Gambar 4.3 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	72
Gambar 4.4 Hasil Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: KUESIONER PENELITIAN .....	87
Lampiran 2 : DATA DESKRIPSI RESPONDEN .....	95
Lampiran 3 : DATA KUESIONER .....	98
Lampiran 4 : HASIL STATISTIK DESKRIPTIF ANALISIS RESPONDEN....	111
Lampiran 5 : HASIL ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF .....	112
Lampiran 6 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	113
Lampiran 7 : HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	119
Lampiran 8 : HASIL UJI ANALISIS DATA .....	120
Lampiran 9 : R TABEL.....	121
Lampiran 10 : F tabel .....	122
Lampiran 11 : T tabel.....	123
Lampiran 12 : SURAT IZIN PENELITIAN.....	124
Lampiran 13 : DOKUMENTASI PENYEBARAN KUESIONER .....	125

