

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KALIGELANG ANEKA PLASTIK PEMALANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen S1**

**M. RIZQI ALHAYAT SAVERO  
1902010287**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KALIGELANG ANEKA PLASTIK PEMALANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Manajemen S1**

**M. RIZQI ALHAYAT SAVERO  
1902010287**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KALIGELANG ANEKA PLASTIK PEMALANG**



**SKRIPSI**  
**M. RIZQI ALHAYAT SAVERO**  
**1902010287**

**Diperiksa dan disetujui oleh :**  
**Pembimbing :**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Arini Hidayah', is positioned above the printed name of the supervisor.

**Arini Hidayah, S.E., M.Si.**  
**NIK. 2160341**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : M. Rizqi Alhayat Savero

NIM : 1902010287

Program Studi : Manajemen S1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arini Hidayah, S.E., M.Si.

Penguji 1 : Hermin Endratno, S.E., M.Si

Penguji 2 : Restu Frida Utami, SE., M.Si

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : Mei 2024

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Rizqi Alhayat Savero  
NIM : 1902010287  
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, Mei 2024

Yang Menyatakan,



M. Rizqi Alhayat Savero

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : M. Rizqi Alhayat Savero  
NIM : 1902010287  
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:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengailih 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 : Mei 2024

Yang menyatakan ,



M. Rizqi Alhayat Savero

## MOTTO

Jadilah diri sendiri daripada berpura-pura menjadi orang lain yang baik

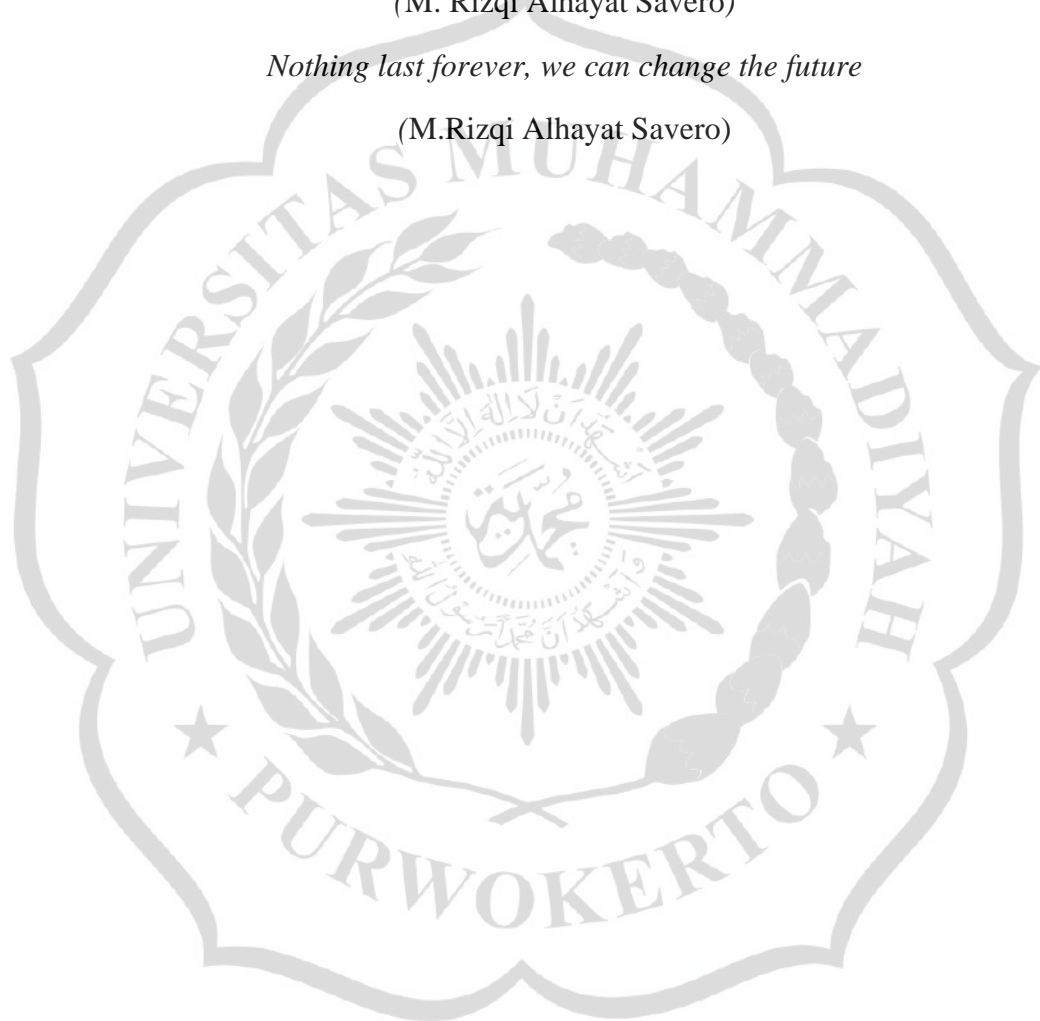
(M. Rizqi Alhayat Savero)

Jadikan sebuah kegagalan untuk bekal kehidupan

(M. Rizqi Alhayat Savero)

*Nothing last forever, we can change the future*

(M. Rizqi Alhayat Savero)



## PERSEMBAHAN



*Dengan mengucapkan Basmallah dan syukur,  
kupersembahkan skripsi ini kepada :*

**KELUARGA TERHEBAT**

*Kedua Orang Tua Tercinta (Alm. Dzulyadain & Irma Setyawati)  
yang telah memberikan dukungan penuh baik moral,  
materiil, maupun doa.*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemasang” sampai dengan selesai.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penyusun mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

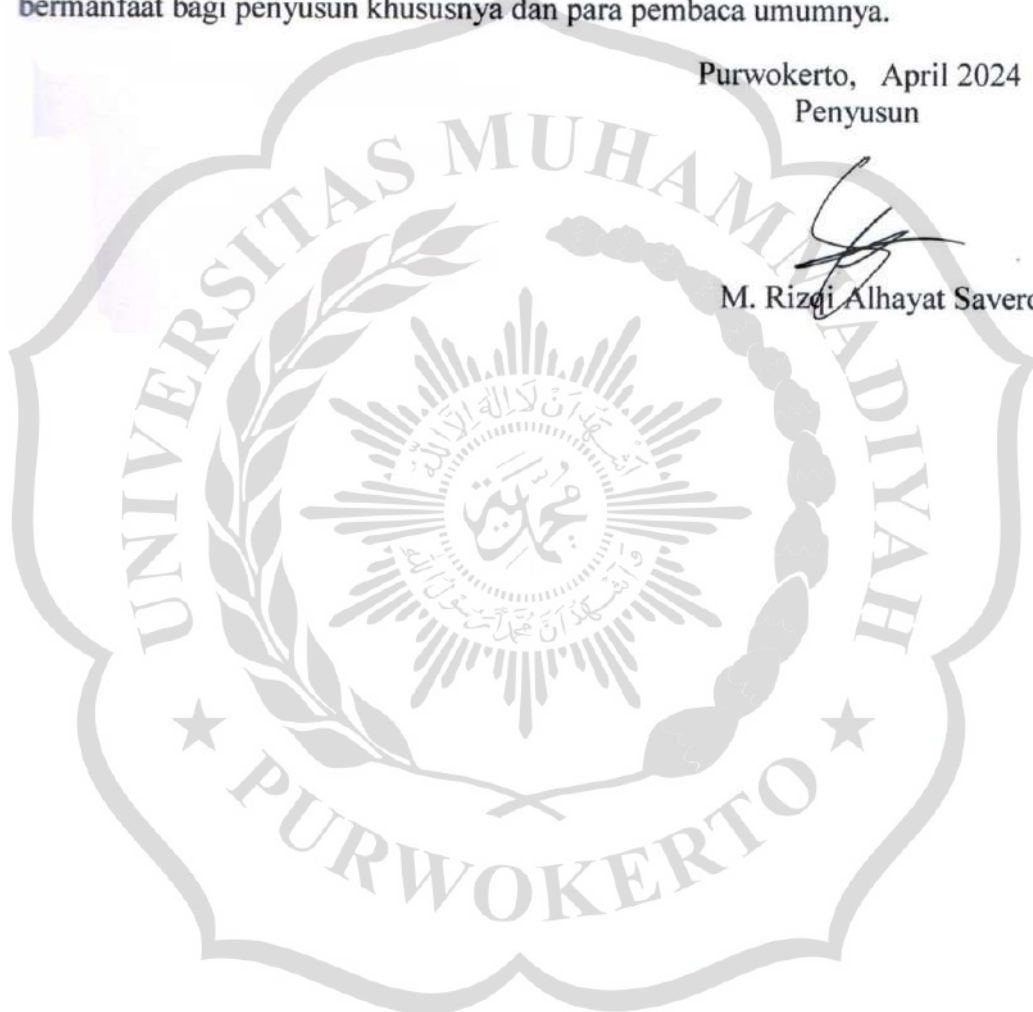
1. Assoc. Prof. Dr. Jebul Suroso, S.Kp., Ns., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Hj. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto, yang telah memberikan izin dan rekomendari kepada penyusun mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Suyoto, M.Si., Ph.D. selaku Ketua Progam Study Manajemen, yang telah memberikan perhatian dan dorongan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku pembimbing yang telah banyak membimbing, mengarahkan, memotivasi dengan penuh kesabaran dan tidak mengenal lelah, serta mengoreksi skripsi ini penuh ketelitian sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Hermin Endratno, S.E., M.Si dan Restu Frida Utami, SE., M.Si selaku Dosen Penguji saya yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Arini Hidayah, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa studi.
7. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama saya menimba ilmu dibangku perkuliahan dana atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
8. Karyawan Toko Platik Keligelang Aneka Plastik Pemasang yang telah mengisi kuesioner dan memudahkan dalam penelitian.
9. Kedua orang tua yang telah memberikan bantuan dukungan material, nonmaterial, motivasi, dan doa sehingga dapat menyelesaikan studi sesuai dengan target dan rencana.
10. Keluarga tersayang yang telah memberikan kasih sayang, motivasi serta do'anya.

11. Seluruh teman-teman Manajemen 2019 dengan segala cerita dan yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama perkuliahan yang akan menjadi cerita masa depan.
12. Pihak-pihak lain yang sudah banyak membantu saya selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu

Penyusun hanya dapat berdoa semoga Allah SWT, memberikan balasan yang berlipat ganda atas budi baik yang telah diberikan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penyusun khususnya dan para pembaca umumnya.

Purwokerto, April 2024  
Penyusun

  
M. Rizqi Alhayat Savero



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO KALIGELANG ANEKA PLASTIK PEMALANG**

**(Studi Pada Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang)**

M. Rizqi Alhayat Savero

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [saveroero01@gmail.com](mailto:saveroero01@gmail.com)

Arini Hidayah, S.E, M.Si  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [arinihidayah77@gmail.com](mailto:arinihidayah77@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang. Jenis penelitian adalah *kuantitatif*. Pemilihan sample pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *Non-Probability Sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu uji instrumen, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang. 2) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang. 3) *Word of Mouth* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian di toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dimana nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,575 atau 57,5% keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel terikat (kualitas pelayanan, lokasi dan *word of mouth*). Sisanya sebesar 42,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Lokasi, *Word of Mouth*, Keputusan Pembelian

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION AND WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS AT THE KALIGELANG VARIOUS PLASTIC STORE PEMALANG**

**(Study at the Kaligelang Various Plastic Shop, Pemalang)**

M. Rizqi Alhayat Savero

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [saveroero01@gmail.com](mailto:saveroero01@gmail.com)

Arini Hidayah, S.E, M.Si  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Purwokerto  
E-mail: [arinihidayah77@gmail.com](mailto:arinihidayah77@gmail.com)

**ABSTRACT**

Research was conducted to determine "The Influence of Service Quality, Location and Word of Mouth on Purchasing Decisions at the Kaligelang Aneka Plastik Shop, Pemalang. The type of research is quantitative. The sample selection in this research was carried out using the Non-Probability Sampling technique. The number of samples in this study was 100 respondents. The data analysis techniques used in this research are instrument testing, descriptive statistics, classical assumption testing, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results of the analysis show that: 1) Service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions at the Kaligelang Aneka Plastik Pemalang shop. 2) Has a positive and significant influence on purchasing decisions at the Kaligelang Aneka Plastik Pemalang shop. 3) Word of Mouth has no effect and is not significant on purchasing decisions at the Kaligelang Aneka Plastik Pemalang shop. Based on the calculation of the coefficient of determination, the Adjusted R Square value is 0.575 or 57.5% of purchasing decisions are influenced by the dependent variable (service quality, location and word of mouth). The remaining 42.5% is influenced by other factors not explained in this study.

**Keywords:** Service Quality, Location, Word of Mouth, Purchasing Decisions

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian .....	13
E. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Teori Perilaku Konsumen.....	15
2. Perilaku Konsumen .....	16
3. Keputusan Pembelian .....	20
4. Kualitas Pelayanan .....	24
5. Lokasi .....	28
6. <i>Word Of Mouth</i> .....	30
B. Hasil penelitian terdahulu .....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	38
D. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III. METODE PENELITIAN.....	43

A. Jenis Penelitian.....	43
B. Populasi dan Sampel .....	43
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	45
D. Variabel Penelitian .....	47
E. Definisi Operasional.....	47
F. Teknik Analisis Data.....	49
1. Analisis Statistik Dekskriptif.....	50
2. Uji Instrumen Penelitian.....	50
3. Uji Asumsi Klasik .....	51
4. Uji Analisis Data .....	53
5. Uji Kelayakan Model .....	54
6. Uji Kecocokan Model .....	55
7. Uji Hipotesis.....	55
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
A. Hasil Penelitian .....	60
1. Gambaran Umum Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemasang .....	60
2. Deskripsi Responden .....	62
3. Karakteristik Responden.....	63
4. Analisis Statistik Deskriptif.....	67
5. Uji Intrumen .....	74
6. Uji Asumsi Klasik .....	80
7. Uji Analisis Data .....	83
8. Uji Hipotesis .....	86
B. Pembahasan .....	89
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>95</b>
A. Kesimpulan .....	95
B. Keterbatasan Hasil Penelitian .....	95
C. Saran.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 3.1	Definisi Operasional .....	48
Tabel 4.1	Respon Rate .....	62
Tabel 4.2	Distribusi Karakteristik Responden .....	63
Tabel 4.3	Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X1) .....	67
Tabel 4.4	Hasil Statistik Deskriptif Lokasi (X2) .....	69
Tabel 4.5	Hasil Statistik Deskriptif <i>Word Of Mouth</i> (X3) .....	71
Tabel 4.6	Hasil Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian (Y) .....	73
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ...	75
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Validitas Variabel Lokasi (X2) .....	76
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas <i>Word Of Mouth</i> (X3) .....	77
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)...	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Normalitas .....	80
Tabel 4.13	Hasil Uji Mutikorelasi .....	81
Tabel 4.14	Hasil Uji Heterokedastitas .....	82
Tabel 4.15	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	83
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	85
Tabel 4.17	Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang .....	3
Gambar 1.2	Lokasi Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang .....	4
Gambar 1.3	Contoh Penilaian Dari Pelanggan .....	11
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	42
Gambar 3.2	Kurva Distribusi Uji – t Hipotesis 1 .....	56
Gambar 3.3	Kurva Distribusi Uji – t Hipotesis 2 .....	57
Gambar 3.4	Kurva Distribusi Uji – t Hipotesis 3 .....	59
Gambar 4.1	Lokasi Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang .....	61
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Toko Kaligelang Aneka Plastik Pemalang .....	61
Gambar 4.3	Kurva Uji t Hipotesis Pertama .....	87
Gambar 4.4	Kurva Uji t Hipotesis Kedua .....	88
Gambar 4.5	Kurva Uji t Hipotesis Ketiga .....	89