

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN NASI JAMBLANG IBU NUR
DI KOTA CIREBON**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi

**OLEH:
IKHWAN NUGRAHA
1302010131**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
RUMAH MAKAN NASI JAMBLANG IBU NUR DI KOTA CIREBON**



SKRIPSI

**Ikhwan Nugraha
1302010131**

Diperiksa dan disetujui oleh:
Pembimbing


**M. Agung Miftahuddin, SE, M.Si
NIK 2160159**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Ikhwan Nugraha
NIM : 1302010131
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto,
Judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rumah Makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : M. Agung Miftahuddin, S.E, M.Si ()
Anggota 1 : Arini Hidayah, S.E, M.Si ()
Anggota 2 : Hermin Endratno, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 24 Agustus 2018

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Akhmad Darmawan, S.E, M.Si.
NIK.2160148

• HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikhwan Nugraha
NIM : 1302010131
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 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 ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



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 : Ikhwan Nugraha
NIM : 1302010131
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 dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rumah Makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon

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 mengutamakan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Pada tanggal : 24 Agustus 2018

Yang menyatakan,



Ikhwan Nugraha

MOTTO

“sabar memang susah karena berhadiah surga.

Coba kalu gampang, paling berhadiah panci bolong”

(liyongwi)

“Orang yang melanggar peraturan dianggap sampah !!

“Tapi orang yang tidak peduli dengan teman lebih rendah dari sampah.

(liyongwi)

“Saya tidak takut pada orang yang berlatih sekali untuk 10.000 tendangan, tapi

saya takut pada orang yang berlatih satu tendangan sebanyak 10.000 kali.”

(caou “mobile legends)

PERSEMBAHAN



❖ *Ayah, H. Achmad Faozan Ibu, Hj. Sri Murni dan kakak-kakakku Nurul Hamdi adikku Rahma Wati Fauziah tercinta sebagai tanda bakti terima kasihku atas setiap doa disetiap langkah cita-citaku.*

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 untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
2. Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
3. M Agung Miftahuddin, S.E M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi.
4. Arini Hidayah S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi.
5. Hermin Endratno, S.E, M.Si yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan saya sebagai Sarjana Ekonomi.
6. Orang tua dan keluarga saya yang memberikan dukungan material dan moral.
7. Sahabat estu, kusan, razna, rifka, hardika, firdaus yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Purwokerto, 24 Agustus 2018
Penulis

Ikhwan Nugraha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENEKSAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Pemasaran	7
B. Perilaku Konsumen.....	7
1. Faktor Kebudayaan.....	8
2. Faktor Sosial	8
3. Faktor Pribadi	9
4. Faktor Psikologis	10
C. Keputusan Pembelian	10
1. Pengenalan Masalah	11
2. Pencarian Informasi	11

3. Evaluasi Alternatif	12
4. Keputusan Pembelian	12
5. Perilaku Pasca Pembelian	12
D. Kualitas Produk	14
E. Kualitas Pelayanan	14
F. Lokasi	15
G. Kerangka Pemikiran	17
H. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	21
1. Populasi	21
2. Sampel	22
3. Teknik Purposive Sampling	22
C. Metode Pengumpulan Data	23
1. Data Primer	23
2. Data Sekunder	24
D. Variabel Penelitian	24
1. Variabel Bebas (X)	24
2. Variabel Terikat (Y)	25
E. Definisi Operasional	25
1. Variabel Bebas (X)	25
2. Variabel Terikat (Y)	27
F. Metode Analisis Data	29
1. Analisa Kualitatif	29
2. Uji Instrumen Penelitian	29
3. Uji Asumsi Klasik	30
4. Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Rumah Makan Nasi Jamblang Ibu Nur	38
B. Pengumpulan Data	38

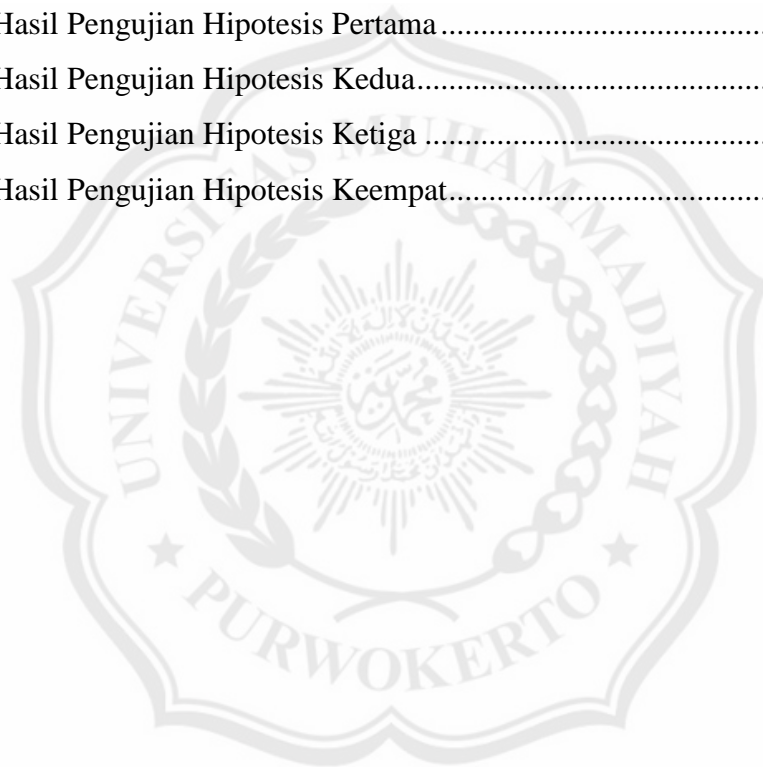
1. Response Rate	38
2. Karakteristik Responden	39
C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	41
D. Uji Instrumen Peneliti.....	46
1. Uji Validitas	46
2. Uji Reliabilitas	47
E. Uji Asumsi Klasik	48
1. Uji Normalitas	48
2. Uji Multikolinearitas	50
3. Uji Heteroskedastisitas	51
F. Analisis Regresi Linier Berganda	52
G. Pengujian Hipotesis	52
H. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan.....	62
B. Keterbatasan Penelitian	62
C. Saran	63
DATAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Response Rate	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden	40
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk	41
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Pelayanan	43
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Lokasi.....	45
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode Pengujian Glejser	51
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.13 Hasil Nilai Koefisien Determinasi (R ²)	54
Tabel 4.14 Hasil Uji F	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis	58

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran Pemikiran	19
3.1 Kurva Hipotesis Uji t	35
3.2 Kurva Hipotesis Uji F	36
4.1 Grafik Normal <i>Probability-Plot</i>	49
4.2 Grafik <i>Scatterplots</i>	52
4.3 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Pertama	55
4.4 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	56
4.5 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga	56
4.6 Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	67
Lampiran 2. Data Responden	73
Lampiran 3. Hasil Jawaban Kuesioner.....	77
Lampiran 4. Hasil Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	89
Lampiran 5. Hasil Statistik Deskriptif Kuesioner.....	91
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	97
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	101
Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas.....	102
Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	103
Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	101
Lampiran 11. Tabel R tabel.....	108
Lampiran 12. Tabel t tabel	111
Lampiran 13. Tabel F tabel.....	108

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN RUMAH
MAKAN NASI JAMBLANG IBU NUR DI KOTA CIREBON**

Ikhwan Nugraha¹
**Manajemen, Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
email: Ikhwannugraha70@yahoo.co.id**

M. Agung Miftahuddin²
**Manajemen, Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian Nasi Jamblang Ibu Nur. Adapun populasinya yaitu responden Rumah Makan Nasi Jamblang Ibu Nur di Kota Cirebon. Sampel sebanyak 98 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial kualitas produk, harga, dan citra merek berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Selain itu, secara simultan kualitas produk, harga, dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian yang ditunjukkan dengan nilai F adalah 26,223 lebih besar dari Ftabel 26,223

Kata kunci : kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian

***THE INFLUENCE PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY AND
LOCATION TOWARD CONSUMER PURCHASE DECISION OF NASI
JAMBLANG IBU NUR RESTAURANT IN CIREBON CITY***

Ikhwan Nugraha¹

**Manajemen, Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
email: Ikhwannugraha70@yahoo.co.id**

M. Agung Miftahuddin²

**Manajemen, Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of product quality, service quality and location on the purchase decision of Nasi Jamblang Ibu Nur Restaurant. The population is the respondent of Nasi Jamblang Ibu Nur Restaurant in Cirebon City. A total of 98 respondents were taken using purposive sampling technique. The results of multiple linear regression analysis show that partially the quality of the product, price, and brand image have a significant positive effect on purchasing decisions. In addition, product quality, price, and brand image simultaneously have a significant effect on purchasing decisions as indicated by the F value of 26.223 greater than Ftable 26.223

Keywords : *product quality, service quality and location to purchasing decisions*