

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN,
KUALITAS PELAYANAN, SIKAP DAN PREFERENSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH MAKAN WAROENG SS
(SPECIAL SAMBAL) JALAN BANK PURWOKERTO BARAT**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh :

**KENCANA GANA NOVIAN
1402010145**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN,
KUALITAS PELAYANAN, SIKAP DAN PREFERENSI KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH MAKAN WAROENG SS
(SPECIAL SAMBAL) JALAN BANK PURWOKERTO BARAT**




SKRIPSI

Oleh :

**KENCANA GANA NOVIAN
1402010145**

Diterima dan disetujui oleh :

Pembimbing



**Arini Hidayah, S.E., M.Si
NIK. 2140361**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : Kencana Gana Novian
NIM : 1402010145
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN,
KUALITAS PELAYANAN, SIKAP DAN
PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN RUMAH MAKAN
WAROENG SS (SPECIAL SAMBAL) JALAN BANK
PURWOKERTO BARAT.**

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, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

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

(*Arini*)

Anggota 1 : Hengky Widhiandono, S.E., M.Si.

(*Hengky*)

Anggota 2 : M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si.

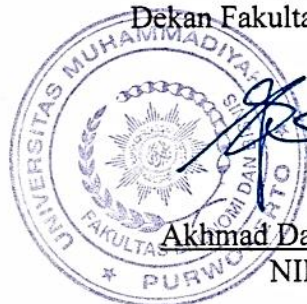
(*Agung*)

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 26 Januari 2018

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kencana Gana Novian
NIM : 1402010145
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 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, 26 Januari 2018
Yang membuat pernyataan



Kencana Gana Novian

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Kencana Gana Novian
NIM : 1402010145
Program Studi : Manajemen S1
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:

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN,
SIKAP DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
RUMAH MAKAN WAROENG SS (SPECIAL SAMBAL) JALAN BANK
PURWOKERTO BARAT**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 26 Januari 2018
Yang menyatakan,


Kencana Gana Novian

MOTTO

“Yesterday is history, tomorrow is mystery, today is a gift of God, which is why we call it present”

“I believe in a way that somehow God always give more than just good”



PERSEMBAHAN

*Skripsi ini ku persembahkan untuk
Kedua orang tua ku tercinta,
Bapak Rochyanto dan Ibu Suryati yang selalu memberi
dukungan dan doanya untukku, serta selalu menjadi motivasi
dalam hidupku*

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 terima kasih kepada:

- (1) Akhmad Darmawan, S.E., M.Si. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi kepada saya.
- (2) Hermin Endratno S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Pendidikan Manajemen dan dosen penguji II saya yang telah memberikan kritik, masukan, dan arahan guna memperoleh hasil skripsi yang sempurna.
- (3) Arini Hidayah, S.E., M.Si., PhD., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- (4) Hengky Widhiandono, S.E., M.Si., selaku dosen penguji I saya yang telah memberikan kritik, masukan, dan arahan guna memperoleh hasil skripsi yang sempurna.
- (5) M. Agung Miftahuddin, S.E., M.Si., selaku dosen penguji II saya yang telah memberikan kritik, masukan, dan arahan guna memperoleh hasil skripsi yang sempurna.
- (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) Papah Rochyanto dan Mamah Suryati tercinta, kedua orang tua hebat yang tidak pernah berhenti mendoakan kebaikan untuk saya, karena

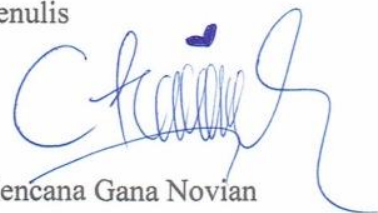
tanpa dukungan serta doa Mamah dan Papah, saya tidak akan pernah bisa menyelesaikan semua ini. Terimakasih untuk segalanya, i love you.

- (8) Adik saya Lucky Bangun Arizki yang telah memberikan hiburan dirumah ketika saya merasa lelah dan bosan.
- (9) Keluarga saya Pade, Bude, Paman, Bibi, dan sepupu-sepupu saya yang telah membantu mendo'akan saya dalam menjalani kegiatan saya selama ini.
- (10) Calon suami saya (InsyaAllah) Audie Pratama yang telah menjadi penyemangat saya selama ini, yang telah membantu saya baik berupa dukungan maupun materi.
- (11) Teman seperjuangan saya yang tidak pernah lelah untuk saling mensupport, dan membantu saya Fina, Mita, Oce, Lala, Septian.
- (12) Sahabat-sahabat terbaik saya (HOSIPER) Rene, Riska, Mba Tata, Monik, Yosi, Usi, Lulu yang selalu mensupport saya, membantu saya, menghibur saya dan memberikan kejutan kepada saya, terimakasih Guys.

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

Purwokerto, 26 Januari 2018

Penulis



Kencana Gana Novian

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN
SIKAP DAN PREFERENSI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN RUMAH MAKAN WAROENG SS (SPECIAL SAMBAL)
JALAN BANK PURWOKERTO BARAT**

Kencana Gana Novian¹, Arini Hidayah²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi konsumen, kualitas pelayanan, sikap dan preferensi konsumen terhadap keputusan pembelian rumah makan Waroeng SS (Spesial Sambal) jalan Bank Purwokerto Barat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Preferensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan motivasi konsumen, kualitas pelayanan, sikap dan preferensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : Pengaruh Motivasi, Kualitas Pelayanan, Sikap, Preferensi dan Keputusan Pembelian.

***EFFECT OF CONSUMER MOTIVATION, SERVICE QUALITY, ATTITUDE
AND PREFERENCE ON PURCHASE DECISION IN RESTAURANT SS
(SPECIAL SAMBAL) JALAN BANK PURWOKERTO BARAT***

Kencana Gana Novian¹, Arini Hidayah²

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of consumer motivation, service quality, attitudes and preferences of consumers to the purchases decision in Waroeng SS restaurant (Sambal Special) Jl. Bank Purwokerto Barat. The type of research used is quantitative research. The sampling technique used is purposive sampling. Data analysis method used is validity test, reliability test, classical assumption test consist of normality test, multicollinearity test, heteroskedasticity test and multiple linear regression analysis. The result of this study indicate that consumer motivation has a positive and significant effect on purchasing decisions. Quality of service has a positive and significant impact on purchasing decisions. Preferences has a positive and significant impact on purchasing decisions. Simultaneously consumer motivation, service quality, attitude and preference have positive and significant effect to purchasing decisions.

Keywords: *Motivation, Quality of Service, Attitude, Preference and Purchase Decision.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Motivasi Konsumen	10
B. Kualitas Pelayanan	12
C. Sikap.....	13
D. Preferensi.....	14
E. Keputusan Pembelian.....	15
F. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
G. Kerangka Pemikiran.....	18
H. Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel	23
C. Metode Pengumpulan Data	25
D. Variabel Penelitian	26
E. Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator	27
F. Uji Asumsi Klasik.....	29
G. Uji Instrumen	30
H. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	40
B. Respon Rate	44

C. Gambaran Umum Responden	45
D. Uji Instrumen Data.....	48
E. Uji Asumsi Klasik	52
F. Uji Analisis Data	55
G. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Keterbatasan dan Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	

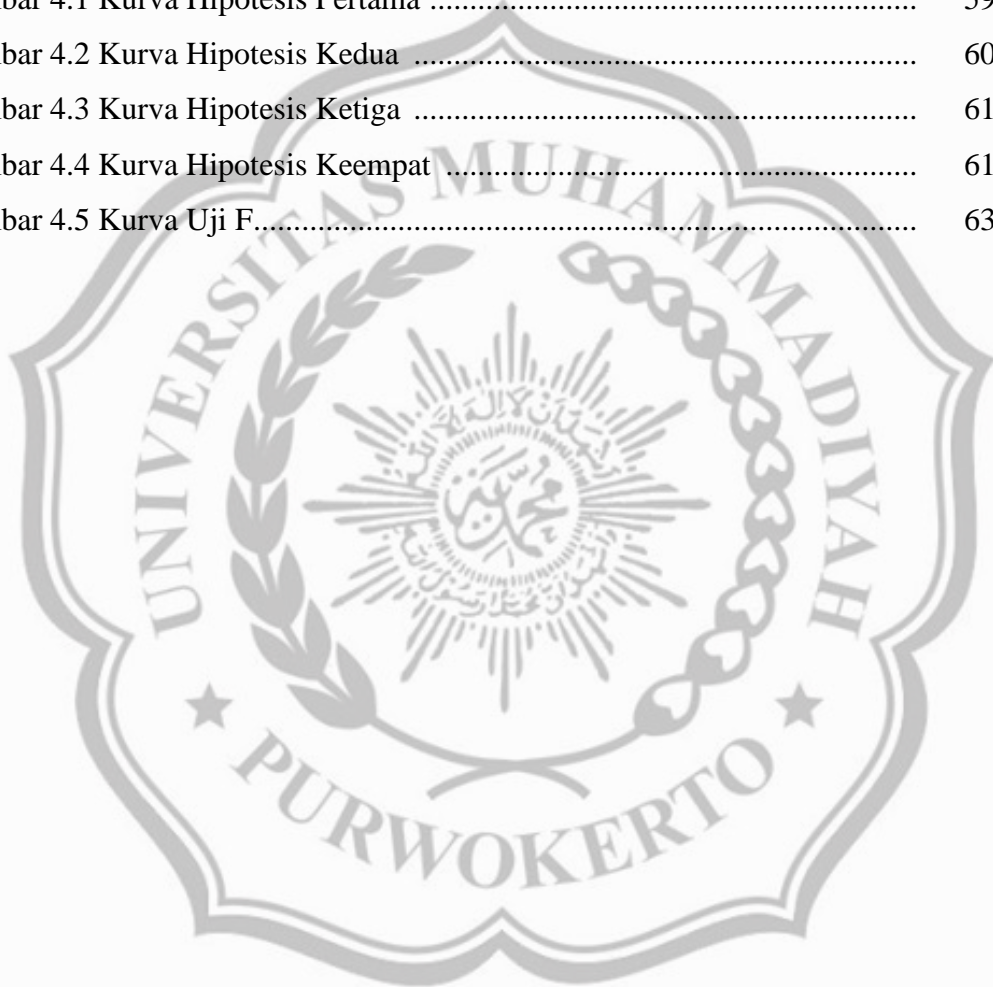


DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Konsep, Definisi Operasional, dan Indikator	27
Tabel 4.1	<i>Response Rate</i>	44
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.3	kategori Usia Responden.....	46
Tabel 4.4	Alamat Responden	47
Tabel 4.5	Uji validitas Variabel Motivasi Konsumen (X_1).....	47
Tabel 4.6	Uji validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	49
Tabel 4.7	Uji validitas Variabel Sikap (X_3)	49
Tabel 4.8	Uji validitas Variabel Preferensi (X_4)	50
Tabel 4.9	Uji validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	51
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test ..	52
Tabel 4.12	Tabel Uji Multikolenieritas	53
Tabel 4.13	Tabel Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.14	Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4.15	Tabel Uji Determinasi.....	57
Tabel 4.16	Tabel Uji t (Parsial).....	58
Tabel 4.17	Tabel Uji F (Simultan)	62
Tabel 4.18	Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner	64
Tabel 4.19	Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner	65
Tabel 4.20	Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner	66
Tabel 4.21	Nilai dari Rata-rata Butir Pernyataan Kuesioner	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Desain Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Kurva Uji t	33
Gambar 3.2 Kurva Uji F	37
Gambar 4.1 Kurva Hipotesis Pertama	59
Gambar 4.2 Kurva Hipotesis Kedua	60
Gambar 4.3 Kurva Hipotesis Ketiga	61
Gambar 4.4 Kurva Hipotesis Keempat	61
Gambar 4.5 Kurva Uji F.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	76
Lampiran 2 Tabel Karakteristik Responden	82
Lampiran 3 Hasil Pengujian Data Identitas	87
Lampiran 4 Skor Tanggapan Responden Mengenai Motivasi Konsumen	90
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	100
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	113
Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis	115
Lampiran 9 Tabel distribusi r tabel, t tabel, dan F tabel	117

