



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan
Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Produk
Lazizaa Cabang Keputih Surabaya**

Mochamad Setiawan
151500019

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk S, S.E.,M.M
Widhayani Puri S, S.Sos, SE, MSM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
PRODUK LAZIZAA CABANG KEPUTIH SURBAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya

MOCHAMAD SETIAWAN

NIM : 151500019

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

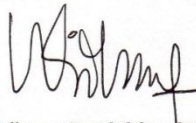
Tanggal : 24 Juli 2019

Dosen Pembimbing I



Dra. Christina Menuk S. SE.,MM
NIP: 195808081982032001

Dosen Pembimbing II



Widhayani Puri S. S.Sos. SE., MSM
NPP: 1507733/ DY

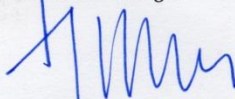
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Produk Lzizaa Cabang Keputih Surabaya.

Identitas Mahasiswa :

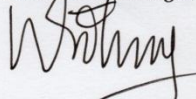
- a. Nama : Mochamad Setiawan
- b. NIM : 151500019
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : setiawanmochamad70@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk S, SE., MM
NIP: 195808081982032001

Surabaya, 9 Agustus 2019
Dosen Pembimbing II,



Widhayani Puri S, S.Sos., SE., MSM
NPP: 1507733/ DY

Menyetujui,



Dekan Fakultas Ekonomi,
Dra. Siti Sukhoro, Msi
NIP: 196710191992032001

Ketua Program Studi,



Tony Susilo Wibowo, SE, MPd, MSM
NPP : 0709494/ DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya:

Pada Hari : Sabtu

Tanggal : 27 Juli

Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Martha Suhardiyah, SE., M.AK
NPP : 8602112/ DY

Penguji II



Drs. Sugianto, M.AK
NPP : 0501487/ DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mochamad Setiawan

NIM : 151500019

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Produk Lazizaa Cabang Keputih Surabaya” yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 24 Juli 2019

Mahasiswa,



Mochamad Setiawan

NIM: 151500019

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Produk Lazizaa Cabang Keputih Surabaya"**. Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Drs. Djoko Adi Waluyo, S.T., MM., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Dra. Christina Menuk Srihandayani S.E,M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Widhayani Puri Setioningtyas, S.Sos, SE, MSM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Yudha Setiawan selaku owner Pt. Lazizaa Rahmat Semesta.
8. Kedua orang tua saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti

sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

9. Teman-Temanku yang baik Diyan Utari & Mega yang selalu aku repotin dalam mengerjakan skripsi dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat tercinta yang tergabung dalam Gambel ningrat & L.O.L Squad yang selalu memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman kelas Manajemen A 2015 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.
12. Tak lupa buat Putri Novalia yang tak ada henti untuk mengingatkan terus-menerus dalam mengerjakan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 24 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.2 Bauran Pemasaran	
2.2.2.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	16
2.2.2.2 Unsur-Unsur Bauran Pemasaran.....	18
2.2.3 Kulit Produk	
2.2.3.1 Kualitas.....	20
2.2.3.1.1 Pengertian Kualitas.....	20
2.2.3.1.2 Dimensi Kualitas.....	21
2.2.3.2 Produk.....	23
2.2.3.2.1 Pengertian Produk.....	23
2.2.3.2.2 Atribut Produk.....	24

2.2.3.2.3	Tingkatan Produk	25
2.2.3.2.4	Klasifikasi Produk.....	26
2.2.3.3	Pengertian Kualitas Produk.....	28
2.2.3.4	Indikator Kualitas Produk	29
2.2.4	Harga	
2.2.4.1	Pengertian Harga	30
2.2.4.2	Faktor Mempengaruhi Keputusan Harga	31
2.2.4.3	Strategi Penetapan Harga	32
2.2.4.4	Strategi Penyesuaian Harga.....	33
2.2.4.5	Komponen Harga.....	34
2.2.4.6	Indikator Harga.....	36
2.2.5	Lokasi	
2.2.5.1	Pengertian Lokasi	37
2.2.5.2	Langkah dalam Pemeliharaan Lokasi.....	38
2.2.5.3	Fungsi Lokasi	39
2.2.5.4	Interaksi yang Mempengaruhi Lokasi	40
2.2.5.5	Faktor Pemelihn Lokasi Usaha	41
2.2.5.6	Indikdor Lokasi	43
2.2.6	Kualitas Pelayanan	
2.2.6.1	Penegertian Kualitas Pelayanan.....	44
2.2.6.2	Manfaat Kualitas Pelayanan	44
2.2.6.3	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	45
2.2.6.4	Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan..	47
2.2.6.5	Indikator Kualitas Pelayanan	50
2.2.7	Minat Beli Produk	
2.2.7.1	Pengertian Minat Beli Produk	52
2.2.7.2	Jenis-Jenis Minat Beli Produk	52
2.2.7.3	Faktor yang Membetuk Minat Beli	54
2.2.7.4	Indikator Minat Beli	55
2.3	Kerangka Konseptual	55
2.4	Hipotesis	57

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian.....	59
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.2.1	Populasi.....	62

3.2.2 Sampel.....	62
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	63
3.3 Jenis dan Sumber Data	
3.3.1 Jenis Data	63
3.3.2 Sumber Data	64
3.4 Teknik Pengumpulan Data	
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	64
3.4.2 Alat Pengumpulan Data	66
3.4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	67
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional Variabel	
3.5.1 Variabel Penelitian.....	67
3.5.2 Definisi Operasional Variabe	68
3.6 Teknik Analisis Data	
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	74
3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	75
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda	79
3.6.4 Uji Hipotesis.....	79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian dan Penelitian	
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.	83
4.1.2 Visi dan Misi.....	84
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	
4.2.1 Data Responden.	85
4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian.	85
4.3 Analisis Data Penelitian	
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian.	92
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.	96
4.3.3 Analisis Data Regresi Linier Berganda.	101
4.3.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi.	104
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	106
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian	
4.4.1 Kualitas Produk	109
4.4.2 Harga.....	110
4.4.3 Lokasi.....	111
4.4.4 Kualitas Pelayanan.....	112

4.4.5 Kualitas Produk, Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat beli.....	113
--	-----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan dan Saran	
5.1.1 Simpulan.....	115
5.1.2 Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.	11
4.1 Data Responden berdasarkan jensis kelamin.	85
4.2 Frekuensi jawaban variabel Kualitas Produk.	86
4.3 Frekuensi jawaban variabel Harga.	87
4.4 Frekuensi jawaban variabel Lokasi.	88
4.5 Frekuensi jawaban variabel Kualitas Pelayanan.	89
4.6 Frekuensi jawaban variabel Minat Beli Produk.	90
4.7 Uji Validitas.	92
4.8 Uji Reliabilitas.	95
4.9 Uji Normalitas.	96
4.10 Uji Multikolinieritas.	98
4.11 Uji Autokorelasi.	99
4.12 Uji Heteroskedastisitas.	100
4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.	102
4.14 Uji Determinasi Korelasi.	105
4.15 Interpretasi Koefisien Korelasi.	106
4.16 Uji f.	107
4.17 Uji t.	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	56
3.1 Rancangan Penelitian.....	61
4.1 Normalitas Plot.....	97
4.2 Heteroskedastisitas Plot.....	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	: Halaman Lembar Persetujuan Skripsi
Lampiran 3	: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
Lampiran 4	: Surat Keterangan Perizinan Penelitian
Lampiran 5	: Daftar Hadir Seminar Proposal
Lampiran 6	: Kuisisioner Penelitian
Lampiran 7	: Matrik Penelitian
Lampiran 8	: Tabulasi Data
Lampiran 9	: Hasil Olah Data SPSS

