



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA
SURABAYA

Unipa Surabaya
SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Pada Cafe Jungkir Balik di Kota Sidoarjo**

Achmat Sueb
151500229

Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk S. SE.,MM
Widhayani Puri S. Sos.,SE., MSM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JUNGKIR BALIK CAFE DI KOTA SIDOARJO**

SKRIPSI

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

ACHMAT SUEB

151500229

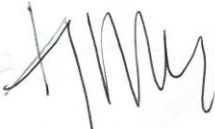
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji:

Tanggal : 24-7-2019

Dosen Pembimbing I,



Dra. Christina Menuk S. SE., MM
NIP: 1958080198203 2 001

Dosen Pembimbing II,



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

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jungkir Balik Café di Kota Sidoarjo

Identitas Mahasiswa :

- a. Nama : Achmat Sueb
- b. NIM : 151500229
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : Asueb@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I,



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

Surabaya, 14 Agustus 2019
Dosen Pembimbing II,



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



Dra. Siti Lolkhoroh, M.si
NIP: 196710191992032001



Tony Susilo W, SE., MPd, MSM
NPP: 0709494/ DY

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 Pelayanan Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Jungkir Balik Sidoarjo”**.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. H.Djoko Adi Waluyo, ST., MM., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
2. Ibu Dra. Siti Istikhroh, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya,
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., M.Pd, MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menuk S. SE.,MM selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Widhayani Puri S, S.Sos., SE, MSM selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan pengarahan, bimbingan dan koreksi serta membantu selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada saya selama dibangku kuliah ini,
6. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Hasan dan Ibu Romlah yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi dan

dukungan serta doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal,

7. Kepada kakak saya serta seluruh keluarga dan saudara yang sangat saya cintai yang selalu memberikan motivasi dan dukungan serta doa restu kepada saya dalam penyusunan skripsi ini dan dalam segala hal,
8. Kepada Sahabat saya Randi Feri Firmansyah dan Dwi Cahyaning Ariyati yang selalu menemani saat suka dan duka dan memberikan dukungan untuk selama ini,
9. Kepada sahabat dan teman hati saya Asti Prastiwi yang selalu mendoakan dan selalu mensupport saya dalam penyelesaian skripsi ini,
10. Kepada sahabat dan pujaan hati saya dari saya semester satu sampai dengan semester delapan Sylvia Damayanti yang selalu bersama sama dengan saya dalam suka maupun duka yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini,
11. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas D angkatan 2015 yang selalu menemani selama 4 tahun 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,

Achmat
Sueb

DAFTAR ISI

Sampul Depan

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Kata Pengantar	v
Motto	vii
Abstrak	viii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Tabel.....	xvii
Daftar Lampiran	xviii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 RumusanMasalah.....	7
1.3 TujuanMasalah.....	7
1.4 ManfaatPenelitian.....	8

BAB II. TELAAH PUSTAKA

2.1 PenelitianTerdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Pengertian Pemasaran	12
2.2.2 Bauran Pamasaran	13

2.2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3.1	Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2.4	Pengertian Lokasi.....	15
2.2.4.1	Faktor Faktor Pemilihan Lokasi.....	15
2.2.4.2	Indikator Lokasi	16
2.2.5	Harga	16
2.2.5.1	Peranan Harga	16
2.2.5.2	Indikator Harga	17
2.2.5.3	Tujuan Penetapan Harga.....	18
2.2.6	Keputusan Pembelian	19
2.2.6.1	Faktor Faktor Keputusan Pembelian	19
2.2.6.2	Indikator Keputusan Pembelian....	20
2.2.6.3	Proses Keputusan Pembelian	21
2.3	Kerangka Konseptual	23
2.4	Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	25
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel... 27	3.2.1
	Populasi	27
3.2.2	Sampel.....	27
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3	Jenis dan Sumber Data	28
3.3.1	Jenis Data.....	28

3.3.2	Sumber Data	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1	Kuesioner	29
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.6	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	30
3.6.1	Variabel Penelitian	32
3.6.2	Devinisi Operasional Variabel.....	32
3.6.2.1	Kualitas Pelayanan	32
3.6.2.2	Lokasi.....	33
3.6.2.3	Harga.....	33
3.6.2.4	Keputusan Pembelian.....	34
3.7	Teknik Analisis Data	36
3.7.1	Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.7.1.1	Uji Validitas	37
3.7.1.2	Uji Reliabilitas.....	37
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	38
3.7.2.1	Uji Normalitas	38
3.7.2.2	Uji Multikolonieritas.....	38
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.7.2.4	Uji Antokorelasi	39
3.7.3	Regresi Linier Berganda	40
3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	41
3.7.4.1	Uji t	41

xi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2	Jam Kerja.....	43
4.1.3	Gaji Karyawan.....	44
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	44
4.2.1	Karakteristik Responden.....	44
4.2.2	Distribusi Frekuensi Hasil Data Variabel Penelitian	45
4.2.3	Tabulasi Data	49
4.3	Analisis Data Penelitian	53
4.3.1	Uji Validitas	53
4.3.2	Uji Reliabilitas	55
4.4	Pengujian Asumsi Klasik	56
4.4.1	Uji Normalitas.....	56
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	57
4.4.3	Uji Autokorelasi	58
4.4.4	Uji Heterokedasitisitas.....	59
4.4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.4.6	Koefesien Korelasi dan Determinasi...62	
4.5	Pengujian Hipotesis.....	64
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1 Menggunakan Uji T ...	64
	xii	
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2 Menggunakan Uji T ...	65
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3 Menggunakan Uji	
T ...	66	4.6 Pembahasan Hasil Penelitian

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan 69
5.2 Saran 70

DAFTAR PUSTAKA..... 71

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	11
3.1 Skala Likert	29
3.2 Devinisi Variabel Penelitian	30
3.3 Kriteria Uji Autokorelasi	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	46
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi	47
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Harga	48
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian	49
4.7 Tabulasi Data Variabel Kualitas pelayanan (X_1) Lokasi (X_2) Harga (X_3) dan Keputusan Pembelian (Y)	50
4.8 Uji Validitas	53
4.9 Uji Realibilitas	55
4.10 Uji Normalitas	57
4.11 Uji Multikolinearitas	58
4.12 Uji Autokorelasi	59
4.13 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.14 Koefesien Korelasi Dan Determinasi	63
4.15 Interpretasi Koefesien Korelasi	63
4.16 Tabel Hasil Pengujian Uji-t	65

**DAFTAR
GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	24
3.1 Rancangan Penelitian	26
4.1 Uji Heteroskedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 3	Daftar Hadir seminar proposal
Lampiran 4	Tabulasi data pengisian angket
Lampiran 5	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 6	Uji Validitas
Lampiran 7	Uji Realibilitras
Lampiran 8	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 9	Uji T
Lampiran 10	Regresi Linier Berganda