



**UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU FORMULA DI TOKO CINTA KARYA WAINGAPU**

**Dewa Ayu Sista Widyawati  
151500108**

**Dosen Pembimbing  
Dra. Christina Menuk Sri H., SE., MM.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN SUSU FORMULA DI TOKO CINTA  
KARYA WAINGAPU**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk sebagai persyaratan  
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**DEWA AYU SISTA WIDYAWATI  
NIM: 151500108**

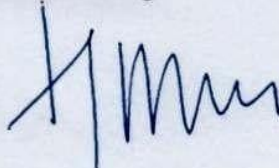
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2021**

## LEMBARAN PERSETUJUAN

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

Tanggal : 22 Januari 2021

Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk Sri H., MM.  
NIP: 195808081982032001

## HALAMAN PENGESAHAN

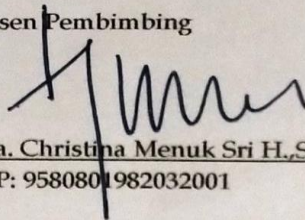
**Judul Skripsi** : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula Di Toko Cinta Karya Waingapu

### **Identitas Mahasiswa**

- a. Nama : Dewa Ayu Sista Widyawati  
b. NIM : 151500108  
c. Program Studi : Manajemen  
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya  
e. Alamat e-mail : dewasista@gmail.com

Surabaya, 18 Februari 2021

Dosen Pembimbing



Dra. Christina Menuk Sri H., SE., MM  
NIP: 9580801982032001



Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
I Made Bagus D.S.E., M.M.  
NIP. 1409598/DY

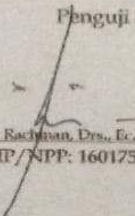
Menyetujui,  
Dean Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
  
Drs. H. Teguh Purwanto, MM  
NIP: 19601222.199003.1001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

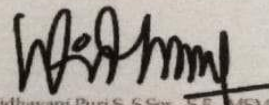
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada hari : Rabu  
Tanggal : 27 Januari  
Tahun : 2021

Penguji I

  
M. Munir Fachrudin, Drs., Ec., M.Si., Dr.  
NIP/NPP: 1601751/DY

Penguji II

  
Widhiyanti Puri S., S.Sos., S.E., MSM.  
NPP: 1507733/DY

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang MAha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN SUSU FORMULA DI TOKO CINTA KARYA WAINGAPU. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Serjana Ekonomi Manajemen (S.M) pada jurusan Ekonomi dan Bisnis Fakultas PGRI Adi Buana Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. terselesaikan skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Dr M. Subandowo MS sebagai Rector Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. Teguh Purwanto, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. Selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk Sri H., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan

membantu selama melakukan penulisan dalam menyusun skripsi ini.

5. Seluruh Jajaran Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan ilmu dan arahan.
6. Fince Yoostens Selaku pemilik Toko Cinta Karya Waingapu yang telah memberikan waktu dan tempat penelitian dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian selanjutnya.

Surabaya, 19 Januari 2021

Dewa Ayu Sista Widyawati

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan karunia sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula Di Toko Cinta Karya Waingapu”. Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah mempermudah jalan dari awal sampai akhir pembuatan skripsi.
2. Bapak, Ibuku tercinta serta keluargaku yang selalu berdoa, memberikan inspirasi dan dukung untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Rudolf calon suami yang selalu mendampingi.
4. Kepada Sahabat R'DEAS, LADYRICH yang selalu menghibur
5. Terimakasih kepada Fauza, Vida, Rahim, Vivi, Geboy yang selalu membantu saya dalam pembuatan skripsi.
6. Seluruh teman-teman Manajemen A angkatan 2015 yang selalu memberi dukungan.



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewa Ayu Sista Widyawati  
Nim : 151500108  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula Di Toko Cinta Karya Waingapu" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Serjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pertanyaan 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,  
Mahasiswa



Dewa Ayu Sista Widyawati  
Nim: 151500108

## DAFTAR ISI

DAFTAR	HALAMAN
Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan.....	vi
Halaman Abstrak.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat penelitian.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasar Teori.....	25
2.2.1 Pemasaran.....	25
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	25
2.2.1.2 Bauran Pemasaran.....	26
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	28
2.2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	28
2.2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi	

Perilaku konsumen .....	29
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	31
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	31
2.2.3.2 Karakteristik Pelayanan.....	34
2.2.3.3 Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	35
2.2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	38
2.2.4 Harga .....	39
2.2.4.1 Pengertian Harga.....	39
2.2.4.2 Penetapan Harga .....	41
2.2.4.3 Jenis-Jenis Harga .....	42
2.2.4.4 Strategi Penetapan Harga .....	44
2.2.4.5 Indikator Harga.....	45
2.2.5 Lokasi .....	46
2.2.5.1 Pengertian Lokasi .....	46
2.2.5.2 Pemilihan Lokasi .....	47
2.2.5.3 Indikator Lokasi.....	48
2.2.6 Keputusan Pembelian .....	49
2.2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	49
2.2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen.....	51
2.2.6.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	53
2.3 Hubungan Antara Variabel.....	55
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian .....	55
2.3.2 Hubungan Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	55
2.3.3 Hubungan Lokasi Dengan Keputusan Pembelian .....	56
2.4 Kerangka Konseptual.....	57
2.5 Hipotesis.....	58

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian .....	61
3.2 Populasi,Sampel & Teknik Pengambilan Sampel .....	63
3.2.1 Populasi.....	63
3.2.2 Sampel .....	63
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	64
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	65
3.3.1 Jenis Data .....	65
3.3.2 Sumber Data .....	66
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	66
3.4.2 Alat Pengumpulan Data .....	66
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	68
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	68
3.5.2 Waktu Penelitian .....	68
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel.....	68
3.6.1 Variabel Penelitian.....	68
3.6.2 Definisi Operasional Variabel .....	69
3.7 Teknik Analisis Data .....	71
3.7.1 Uji Instrumen.....	72
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	73
3.7.3 Analisis Data Menggunakan Regresi	
Linier Berganda.....	76
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	78

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian .....	79
4.1.1 Gambaran Umum Toko Cinta Karya .....	79
4.1.2 Karakteristik Responde.....	79
4.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel.....	82

4.1.4 Analisis Data Penelitian.....	95
4.1.4.1 Hasil Pengajian Instrumen Penelitian.....	95
4.1.4.2 Uji Asumsi Klasik .....	111
4.1.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	114
4.1.4.4 Pengujian Hipotesis.....	116
4.1.4.5 Koefisien Korelasi & Determinasi.....	119
4.2 Pembahasan.....	120

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	128
5.2 Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA .....	130
LAMPIRAN .....	132