

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (KEDAI KOPI BERDIKARI
TAMBUN SELATAN)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
Persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Novi Tya Warman
NPM: 41183402180187



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM "45"
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (KEDAI KOPI BERDIKARI TAMBUN SELATAN)

Tanggal: 9 November 2022

Oleh

Novi Tya Warman
NPM: 41183402180187

Disetujui,
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (KEDAI KOPI BERDIKARI TAMBUN SELATAN)

Tanggal: 16 November 2022

Oleh

Novi Tya Warman
NPM: 41183402180187

Diuji oleh,

Penguji I



Rusham, S.E., M.M.

Penguji II



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Isti Puji Hastuti, S.E., M.E.

Ketua Jurusan Manajemen



Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M.

PERNYATAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Novi Tya Warman
NPM : 41183402180187
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas
Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi
Berdikari Tambun Selatan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 28 November 2022

Yang menyatakan,



Novi Tya Warman

ABSTRAK

Novi Tya Warman (41183402180187)

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Berdikari.

153 Halaman + 29 Tabel + 2 Gambar + 1 Grafik + 15 Lampiran

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Fasilitas Dan Keputusan Pembelian.

Tujuan penelitian berikut untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Berdikari. Metode penelitian yang digunakan adalah deksriptif kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden konsumen Kopi Berdikari yang telah berkunjung dan membeli produk minimal 2 kali pembelian, pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS versi 26.0.

Dalam penelitian menunjukkan koefisien regresi (β_1) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,203, (β_2) variabel lokasi sebesar 0,234 dan (β_3) variabel fasilitas sebesar 0,289. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil t hitung sebesar 2,996 lebih besar dari t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,05. Variabel Lokasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dengan hasil t hitung sebesar 3,204 lebih besar t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Variabel fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan t hitung sebesar 4,399 lebih besar dari t tabel 1,660 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas yakni kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap variabel terikat yakni keputusan pembelian pada kedai kopi berdikari dengan F hitung sebesar 45,508 > F tabel ($\alpha = 0,05$ $df = 3$ $df_2 = 96$) 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Hasil koefisien determinasi menunjukkan adanya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan interpretasi koefisiennya adalah 0,766 dan nilai R square sebesar 0,587.

Daftar Pustaka: 21 (2008 – 2022)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai Kopi Berdikari”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.

Penulis menyadari bahwa selama proses penelitian berlangsung, tentu tidak terlepas dari hambatan. Tetapi, dengan adanya bimbingan dari dosen pembimbing, dukungan serta doa dari orangtua dan semua pihak yang ikut terlibat dalam proses penelitian ini, maka hambatan yang ada dapat terlewati.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terima kasih atas segala bentuk bantuan, kritik, motivasi, dukungan, bimbingan dan doa kepada:

1. Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. dan Luthpiyah Juliandara, S.E., MM. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan bersemangat memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan perhatian kepada penulis sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Ibu Isti Pujiastuti, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi.
4. Bapak Rusham, S.E., M.M. dan Ibu Rinda Siaga Pangestuti, S.E., M.S.M. selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk

memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini serta untuk menguji Skripsi penulis.

5. Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan pengetahuan dan bekal ilmu yang lebih baik.
6. Kedua orang tua yang saya cintai dan sangat terhormat, Alm bapak Yuwarman dan Ibu Elly Rachman, kaka saya Yulia Riska Warman serta adik – adik saya Muhammad Rafly Akbar, Muhammad Rangga Saputra. Terima kasih untuk kasih sayang, doa, dukungan moral dan material sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.
7. Kepada Muklas Prayoga selaku pemilik kedai Berdikari Kopi Terima kasih sudah memberikan tempat penelitian untuk penyelesaian tugas akhir.
8. Kepada Rifqi Dzakwan Arifianto (Awan) terimakasih karena selalu memberikan dukungan, doa, bersedia menjadi pendengar akan keluh kesah penulis dan selalu siap sedia saat penulis membutuhkannya, terimakasih telah menjadi saksi atas perjuangan selama menyelesaikan skripsi.
9. Kepada teman seperjuangan skripsi Farah Salsabila, Afifah Tiara Sari, dan Femi Fitriani terima kasih telah menemani, bersedia menjadi pendengar keluh kesah serta memberikan support, motivasi, saran ,doa dari waktu ke waktu, dari tahun ke tahun dan banyak membantu dalam penyusunan skripsi
10. Kepada Teman-teman girl’s Afifah Tiara Sari, Novita Oktavianingsih, Siti Fatimah dan Putri Safira Miladina yang sudah menemani selama perkuliahan serta memberikan doa, dukungan, saran dan motivasi yang luar biasa.

11. Kepada Teman-teman angkatan 2018 jurusan manajemen yang telah samasama berjuang dan terimakasih atas segala suka duka, serta kenangan yang menyenangkan.
12. Seluruh pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, memberikan semangat, dukungan serta doa kepada penulis. Terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengharap saran dan kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan bagi kemajuan di bidang manajemen pemasaran. Aamiin.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 28 November 2022

Penulis,

Novi Tya Warman

41183402180187

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR GRAFIK	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2.Rumusan Masalah	12
1.3.Tujuan Penelitian	13
1.4.Manfaat Penelitian	13
1.5.Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah	13
1.6.Sistematika Pelaporan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1.Keputusan Pembelian.....	16
2.1.1.Faktor Penentu Pengambilan Keputusan Pembelian.....	17
2.1.2.Indikator Keputusan Pembelian	18
2.2.Kualitas Pelayanan	19
2.2.1.Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2.2.Strategi Kualitas pelayanan.....	20
2.3.Lokasi	22

2.3.1.Indikator Penentu Lokasi	22
2.3.2.Pemilihan Lokasi.....	23
2.4.Fasilitas	25
2.4.1.Faktor – Faktor Fasilitas.....	26
2.4.2.Manfaat Fasilitas	26
2.4.3.Dimensi Fasilitas.....	26
2.4.4.Indikator Fasilitas.....	26
2.5.Hubungan Antar Variabel	27
2.5.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	27
2.5.2.Lokasi.....	28
2.5.3.Fasilitas	28
2.6.Penelitian Terdahulu	29
2.7.Kerangka Pemikiran.....	35
2.8.Hipotesis.....	37
3.1.Desain Penelitian.....	40
3.1.1.Metode Penelitian Kuantitatif	40
3.1.2.Waktu dan Lokasi Penelitian	40
3.1.3.Populasi dan Sampel	41
3.2.Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.3.Model Penelitian, Dekripsi variabel penelitian dan Pengukurannya.....	42
3.3.1.Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4.Metode Pengumpulan Data	42
3.4.1.Kuesioner	42
3.4.2.Wawancara.....	43
3.4.3.Observasi.....	43
3.4.4.Studi Pustaka.....	43
3.4.5.Skala Likert	43
3.5.Variabel Penelitian dan Definisi Konseptual	44
3.5.1.Variabel Keputusan Pembelian (Y)	44
3.5.2.Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	45

3.5.3. Variabel Lokasi (X2).....	45
3.5.4. Variabel Fasilitas (X3)	46
3.6. Metode Analisis	46
3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.6.2. Uji Asumsi Klasik	49
3.6.3. Uji Hipotesis	50
3.6.4. Analisis Regresi Linier Berganda	53
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Hasil Penelitian	54
4.1.1. Deskripsi Singkat Perusahaan	54
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	54
4.2. Deskriptif Subjek Penelitian	55
4.3. Profil Responden	55
4.4. Hasil Uji Validitas Instrumen	56
4.4.1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	60
4.5. Deskripsi Analisis Data	62
4.5.1. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	62
4.5.2. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Lokasi (X2)	64
4.5.3. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Fasilitas (X3)	66
4.5.4. Deskripsi Jawaban Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	68
4.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.6.1. Uji Normalitas	71
4.6.2. Uji Multikolinieritas	72
4.6.3. Uji Heteroskedastisitas	73
4.7. Hasil Uji Hipotesis	74
4.7.1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.7.2. Hasil Uji t	76
4.7.3. Hasil Uji F	78
4.7.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

4.8.Pembahasan.....	79
4.8.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Kedai Kopi Berdikari.....	79
4.8.2.Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian kedai Kopi Berdikari	80
4.8.3.Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian kedai Kopi Berdikari ...	82
4.8.4. Pengaruh kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas terhadap keputusan pembelian	83
BAB V	85
SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1.Simpulan	85
5.2.Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Usaha Rumah Makan dan Café di Kab Bekasi 2018-2021	1
Tabel 1.2 Daftar Kompetitor Kopi Berdikari	3
Tabel 1.3 Penjualan Kopi Berdikari 2020	4
Tabel 1.4 Penjualan Kopi Berdikari 2021	5
Tabel 1.5 Pernyataan Konsumen Keputusan Pembelian	6
Tabel 1.6 Pernyataan Konsumen Kualitas Pelayanan	8
Tabel 1.7 Pernyataan Konsumen Lokasi	9
Tabel 1.8 Pernyataan Konsumen Fasilitas	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skala Likert	44
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Lokasi	59
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Fasilitas	60
Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel	61
Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	62
Tabel 4.9 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi	64
Tabel 4.10 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas	66
Tabel 4.11 Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	73
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	75
Tabel 4.17 Hasil Uji T	77
Tabel 4.18 Hasil Uji F	78
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	72

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	11
------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	91
Lampiran 2 Hasil Pernyataan Konsumen.....	103
Lampiran 3 Hasil Wawancara Konsumen Kedai Kopi Berdikari.....	105
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner	109
Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner	111
Lampiran 6 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner	113
Lampiran 7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Data Kuesioner	116
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas	119
Lampiran 9 Tabel F.....	129
Lampiran 10 Tabel R	130
Lampiran 11 Tabel T.....	132
Lampiran 12 Surat Keputusan Skripsi	133
Lampiran 13 Kartu Bimbingan	134
Lampiran 14 Kartu Seminar Proposal.....	134
Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....	137

Skripsi Novi (fix hc)

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.usu.ac.id

Internet Source

5%

2

repository.iainpalopo.ac.id

Internet Source

2%

3

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

1%

4

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

1%

5

archive.unisda.ac.id

Internet Source

1%

6

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

1%

7

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

1%

8

repository.uinsu.ac.id

Internet Source

1%

9

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1%

10

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1%

11

repository.buddhidharma.ac.id

Internet Source

1%

12

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

1%