

**PENGARUH LOKASI USAHA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG (SURVEI PADA KONSUMEN PONOROGO *OLSHOP* MURAH)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Hilda Siska Pratiwi

NIM : 18414765

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

**PENGARUH LOKASI USAHA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
ULANG (SURVEI PADA KONSUMEN PONOROGO *OLSHOP* MURAH)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Hilda Siska Pratiwi

NIM : 18414765

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan, Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Survei Pada Konsumen Ponorogo *Olshop* Murah).

Nama : Hilda Siska Pratiwi

NIM : 18414765

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 11 Agustus 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

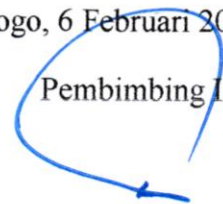
Ponorogo, 6 Februari 2023

Pembimbing I



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803

Pembimbing II



Wijianto, SE., MM  
NIDN. 0726048505

Mengetahui:  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si  
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji:



Adi Santoso, SE., MM  
NIDN. 0727118803



Siti Chamidah, SE., MSi  
NIDN. 0019057101



Titis Purwaningrum, SE., M.MA  
NIDN. 0704047001

## **RINGKASAN**

# **PENGARUH LOKASI USAHA, KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG (SURVEI KEPADA KONSUMEN PONOROGO OLSHOP MURAH)**

Hilda Siska Pratiwi

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian ulang secara langsung di Ponorogo Olshop Murah, dan sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik pengambilan data yang digunakan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Lokasi Usaha berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang dengan signifikansi 0,016. 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan Pembelian Ulang dengan signifikansi 0,001. 3) Kelengkapan Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan signifikansi 0,002. 4) Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Produk secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Ulang sebesar 62,8%, sisanya 37,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

Kata kunci: Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Keputusan Pembelian Ulang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan, Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Survei Pada Konsumen Ponorogo Olshop Murah)” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program Strata Satau (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel Lokasi Usaha (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kelengkapan Produk (X3) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi perusahaan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Kedua orang tua saya Bapak Katimun dan Ibu Kati yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materi serta memberikan fasilitas untuk dapat melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Happy Susanto, MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Naning Kristiyana, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.



5. Adi Santoso, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan serta masukan dan saran yang sangat berarti sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
6. Wijianto, SE., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
7. Ponorogo Olshop Murah yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian serta kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini dan seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kerjasamanya demi kelancaran skripsi ini.
8. Teman-teman kelas Manajemen D, sahabat dekat saya (Alfi, Herinda, Lely, Oki, Putri, Rabiatul, Yuliyah) dan Hesti yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dan masukan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. *Last but not least, I wanna thank me, for not giving up, for believing in me, for doing all the hard work, for just being me at all times.*

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang membutuhkan.

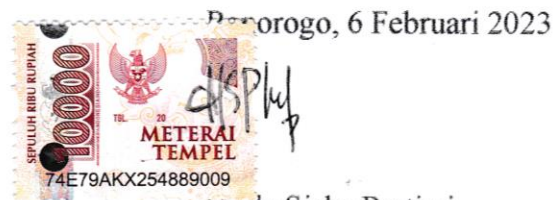
Ponorogo, 6 Februari 2023



Hilda Siska Pratiwi  
NIM. 18414765

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuann saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Huda Siska Pratiwi  
NIM. 18414765

## MOTTO

*“So remember Me, I will remember you” – 2:152*

*“Just make sure that you just don’t give up ever, no matter what situation just don’t give up even if you feel like giving up” – Mark Lee*

*“Iso ra iso hal su isseo” – Unknown*





## PERSEMBAHAN

Allhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada penulis, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Bapak Katimun dan Ibu Kati, selaku orang tua saya yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, do'a, dan segala hal kepada penulis.
2. Hilda Siska Pratiwi, selaku diri saya sendiri yang telah mampu menyelesaikan skripsi ini. *You're doing great my self, I'm so proud of you.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR .....	vi
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Landasan Teori .....	7
1. Manajemen.....	7
2. Manajemen Pemasaran.....	8
3. Bauran Pemasaran.....	8
4. Perilaku Konsumen .....	10
5. Pembelian Ulang .....	16

6. Lokasi Usaha.....	20
7. Kualitas Pelayanan.....	23
8. Kelengkapan Produk.....	28
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pemikiran.....	32
D. Pengembangan Hipotesis.....	32
1. Pengaruh lokasi usaha terhadap keputusan pembelian ulang.....	32
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang.....	33
3. Pengaruh kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian ulang.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
1. Populasi.....	35
2. Sampel.....	35
C. Metode Pengambilan Data.....	37
1. Data Primer.....	37
2. Data Sekunder.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Definisi Operasional Variabel.....	39
F. Metode Analisis Data.....	40
1. Uji Instrumen.....	40
2. Uji Asumsi Klasik.....	40
G. Model Analisis Data.....	42
1. Analisis Regresi Berganda.....	42
2. Uji Koefisien Determinasi.....	42
H. Uji Hipotesis.....	43

1. Uji T (Parsial).....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	44
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Profil Objek Penelitian .....	44
2. Gambaran Umum Variabel dalam Perusahaan .....	47
3. Karakteristik Responden Ponorogo Olshop Murah .....	49
4. Deskripsi Tanggapan Responden .....	51
5. Uji Instrumen .....	64
6. Uji Asumsi Klasik .....	67
7. Model Analisis Data .....	70
8. Uji Hipotesis (Uji T (Parsial)).....	73
B. Pembahasan .....	76
1. Pengaruh Lokasi Usaha (X1) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) di Ponorogo Olshop Murah. ....	77
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) di Ponorogo Olshop Murah.....	78
3. Pengaruh Kelengkapan Produk (X3) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) di Ponorogo Olshop Murah.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	80
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Skala Likert.....	38
Tabel 3.2 Indikator.....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Usia.....	50
Tabel 4.3 Deskripsi Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Usaha.....	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kelengkapan Produk.....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji T.....	74



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
Gambar 4.2 Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1.....	75
Gambar 4.3 Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2.....	75
Gambar 4.4 Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3.....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Data Responden.....	90
Lampiran 3 Data Tanggapan responden.....	91
Lampiran 4 Uji Instrumen.....	95
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda dan Koefisien Determinasi.....	105
Lampiran 7 Uji Hipotesis.....	106
Lampiran 8 Tabel R T.....	107
Lampiran 9 Berita Acara.....	109

