

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
SWALAYAN SURYA DI PONOROGO**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

Nama : Ardin Bella Syaheppy  
NIM : 10412606  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
SWALAYAN SURYA DI PONOROGO**



**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

Nama : Ardin Bella Syaheppy  
NIM : 10412606  
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO  
2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya di Ponorogo

Nama : Ardin Bella Syaheppy

N I M : 10412606

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, Maret 2015

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Setyo Adji, SE, MM  
NIP. 19520510 198601 11

Edi Santoso, SE, MM  
NIP. 197403311 200103 12

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Titi Rapini, SE, MM  
NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji :

Hadi Sumarsono, SE, M.Si Drs. H. Setyo Adji, SE, MM Dra. Umi Farida, MM  
NIP. 19760508 200501 11 NIP. 19520510 198601 11 NIP. 19610110 199112 13

## RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan dibidang bisnis retail khusus nya toko swalayan yang ditandai dengan banyak bermunculannya toko-toko swalayan dalam beberapa tahun belakangan ini. Swalayan Surya Ponorogo juga mengalami penurunan hasil penjualan dalam beberapa tahun belakangan ini. Disamping itu Swalayan Surya Ponorogo juga memiliki beberapa kompetitor seperti Indomaret, Alfamart, Swalayan Amako, Ponorogo Permai dan Ponorogo City Center. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen secara parsial dan simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang melakukan keputusan pembelian di Swalayan Surya Ponorogo. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :  $Y = 4.359 + 0,041 X_1 + 0,443 X_2 + 0,309 X_3$  berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang berpengaruh adalah variabel kelengkapan produk dengan koefisien regresi sebesar 0,443, kemudian lokasi dengan koefisien regresi sebesar 0,309, sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,041. Swalayan Surya Ponorogo perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, Lokasi. Keputusan Pembelian

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Alla SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA SWALAYAN SURYA DI PONOROGO”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Bersama diiringi rasa syukur kepada Allah SWT, maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga sekripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Ibu Titi Rapini, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Ponorogo.
3. Bapak Drs. Setyo Adjie, MM, sebagai pembimbing 1 yang telah membantu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Edi Santoso, SE, MM, sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan perhatian, saran-saran serta pengertian terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Hadi Sumarsono, SE, MM, sebagai ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah turut membantu dan member saran-saran membangun sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Para staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah member ilmu manajemen pada setiap kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang baik.
7. Keluarga Tercinta, bapak, ibu serta saudara-saudaraku yang selalu menjadi motifasi saya dan telah memberikan semangat, nasehat, pengertian, kepercayaan, doa, dan kasih sayang tiada henti. Terima Kasih sebesar-besarnya.
8. Sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, teman-temanku di Manajemen B anagkatan 2010. Kita harus ingat kawan, kelulusan bukan untuk memisahkan persahabatan kita tetapi untuk mempertemukan kita kembali dengan kesuksesan yang diraih dilain tempat dan waktu.
9. Para responden yang telah menyempatkan meluangkan waktunya untuk penulis.
10. Bapak Suparno S.Sos selaku Kepala Divisi Administrasi dan SDM yang telah membantu memberikan data kepada saya.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Ponorogo, 7 Maret 2015

Penulis,

(Ardin Bella Syaheppy)  
NIM. 10412606

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR**  
**KODE ETIK PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Ardin Bella Syaheppy, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Swalayan Surya di Ponorogo, adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Ponorogo, 7 Maret 2015

(Ardin Bella Syaheppy)  
NIM. 10412606

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG</b>	
<b>KODE ETIK PENELITIAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Landasan Teori.....	7
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
2.4. Hipotesis.....	37

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian.....	38
3.3. Metode Pengambilan Data.....	39
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	41
3.5. Metode Analisis Data.....	43

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.2. Deskriptif Variabel Penelitian.....	59
4.3. Hasil Analisis Data dan Pembahasan.....	70
4.4. Pembahasan.....	82

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3. Saran.....	85

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No.	Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	33
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	57
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	60
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Produk	63
4.7	Tanggapan Reponden Mengenai Lokasi	65
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	68
4.9	Hasil Pengujian Validitas	70
4.10	Hasil Pengujian Realibilitas	72
4.11	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	73
4.12	Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda	75
4.13	Hasil Uji T	77
4.14	Hasil Uji F	81

## DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
2.1	Tahap-Tahap Dalam Proses Keputusan Pembelian	16
2.2	Kerangka Berfikir	35
2.3	Kerangka Pemikiran	42
4.1	Struktur Organisasi PT. Duya Surya Sejahtera	53
4.2	Kurva T Hitung Untuk Variabel Kualitas Pelayanan	78
4.3	Kurva T Hitung Untuk Variabel Kelengkapan Produk	79
4.4	Kurva T Hitung Untuk Variabel Lokasi	80
4.5	Kurva Uji F	82

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Lampiran
1.	Daftar pernyataan (kuisioner)
2.	Nilai tabulasi jawaban variabel instrumen penelitian
3.	Hasil pengolahan data dengan software SPSS
4.	Tabel r product moment
5.	Tabel t (T Student)
6.	Tabel F ( $\alpha=5\%$ )