

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS DI COFFEE RADIO KLATEN)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Mei Anggar Dewati

NIM : 10.41.2550

Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Mei Anggar Dewati
Nim : 10.41.2550
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Coffee Radio Klaten)

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

Pembimbing I

(Sukmono H. Hotojo, SE, MM)
NIK.19510830 199903 14

Ponorogo,

Pembimbing II

(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)
NIK 19760508 200501 11

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini, SE, MM)

NIK 19630505 19900111

Dosen Penguji

Ketua

(Sukmono H. Hotojo, SE, MM)
NIK.19510830 199903 14

Sekretaris

(Drs. H. Setyo Adji, MM)
NIK.19520510 198601 11

Anggota

(Dra. Umi Farida, MM)
NIK.19610110 199112 13

RINGKASAN

Pada era modern seperti sekarang ini cafe merupakan suatu bisnis yang menjanjikan. Bukan hanya sekedar area untuk makan saja akan tetapi banyak masyarakat yang menjadikan cafe digunakan untuk tempat berkumpul. Hal ini dapat ditinjau dari gaya masyarakat saat ini yang senang bertatap muka, berbincang – bincang dan juga bersantai. Manusia adalah makhluk sosial dimanapun mereka berada saling membutuhkan satu sama yang lain. Dengan demikian mereka membutuhkan sarana untuk bersosialisasi. Oleh karena itu dengan adanya cafe ini dapat merealisasikan keinginan mereka akan tempat berkumpul. Dengan banyaknya usaha cafe maka akan menimbulkan persaingan, oleh karena itu para pemilik cafe harus berfikir secara kreatif untuk mempertahankan pelanggan serta menarik konsumen baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus di Coffee Radio Klaten) di Klaten. Responden yang terlibat sebanyak 68 orang yang sebagian besar adalah wanita, sedangkan teknik pengumpulan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah insidental sampling. Metode pengambilan sampel ini adalah dengan memilih siapa yang kebetulan dijumpai yaitu pelanggan yang berkunjung di Coffee Radio. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS.

$$Y = - 0,368 + 0,086 X_1 + 0,510 X_2 + 0,381 X_3$$

Maksud dari persamaan tersebut adalah, (a) = (-0,368) pada saat variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas tidak ada atau dalam keadaan konstan, maka Keputusan Pembelian mempunyai nilai sebesar - 0,368. (b₁) apabila variabel kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,086, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan. (b₂) apabila variabel lokasi naik satu satuan, maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,510, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan. (b₃) apabila variabel fasilitas naik satu satuan, maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,381, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan.

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R square* pada tabel model summary adalah 0,662. Hal ini berarti 66,2% Keputusan Pembelian di “Coffee Radio” dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 33,8% Keputusan Pembelian di “Coffee Radio” dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil analisis korelasi diperoleh nilai $R = 0,823$ atau 82,3% yang bermakna hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas) sangat erat hubungannya dengan variabel Y (keputusan pembelian) yaitu sebesar 82,3 %.

Hasil dari penghitungan uji t diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian di Coffee Radio, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$. Sedangkan variabel lokasi, dan fasilitas berpengaruh positif, ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Hasil F hitung sebesar 44,808 dan F tabel sebesar 3,15. Sehingga F hitung $> F_{tabel}$, yang berarti variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan pembelian di Coffee Radio Klaten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI COFFEE RADIO KLATEN)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE. MSi selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Sukmono Hadi Hutojo, SE. MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hadi Sumarsono, SE. Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Semua pihak Coffee Radio Bapak Triono Dan Ibu Dewi beserta karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan berbagai macam informasi dalam rangka penyusunan skripsi ini
7. Seluruh pelanggan “Coffee Radio” yang telah bersedia membantu dan menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Seluruh teman di GSM UMP dan semua teman yang pernah berkomunikasi dengan penulis dalam berorganisasi, semoga kalian selalu dimudahkan oleh-Nya dalam meraih apa yang dicita – citakan
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas seluruh amal budi baik dengan RidhoNya. Dengan tangan terbuka, penulis selalu mengharap saran dan kritik demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 07 Januari 2015

Penulis

MEI ANGGAR DEWATI

NIM 10412550

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

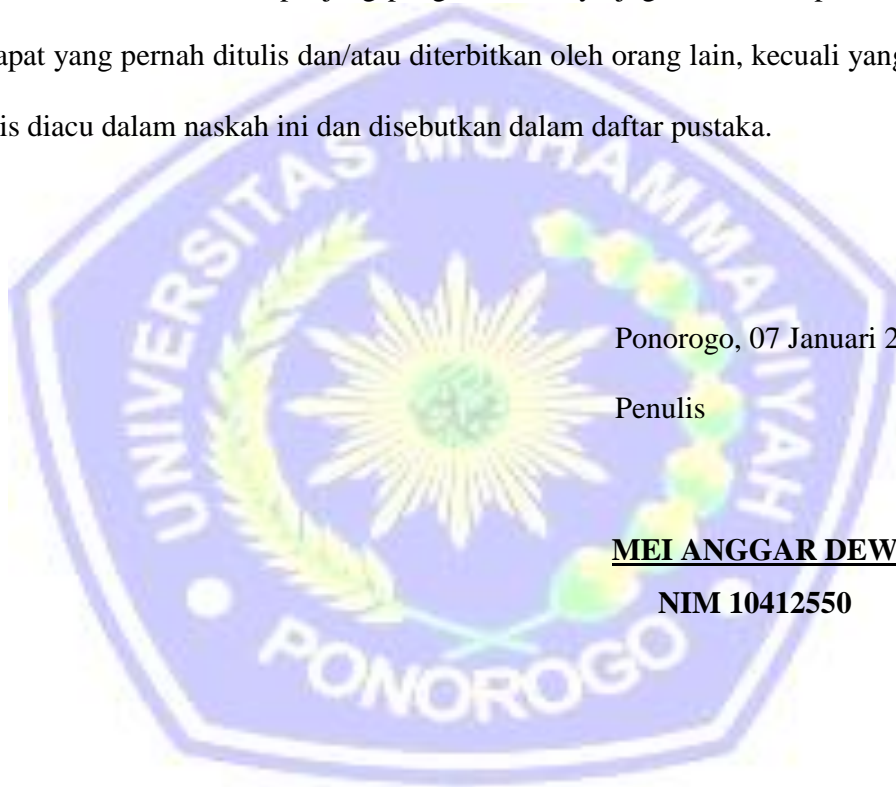
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat 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.

Ponorogo, 07 Januari 2015

Penulis

MEI ANGGAR DEWATI

NIM 10412550



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufik, serta hidayahNya kepadaku, suatu nikmat yang tak tergantikan saya masih diberi kesempatan untuk memberi kabar bahagia ini kepada :

1. Ibu Tatik dan Bapak Waluyo Tercinta terima kasih bapak dan ibu tanpa lelah mengasuh, mendidik dan membesarkanku dengan cinta, kasih dan sayang yang tak akan mungkin terganti dengan apapun, hanya ucapan Terima Kasih yang sebesar – besarnya yang mampu aku ucapkan. Semoga suatu saat nanti aku dapat membalas budi baik bapak dan ibu. I Love you Bapak dan Ibu Terima Kasih.
2. Untuk Adikku tersayang Syaiful terima kasih atas support dan do'a untkku dalam penyusunan skripsi ini, semoga kita selalu diberi keberkahan oleh Allah SWT Amin...
3. Buat sahabatku, Wahyu Nurmala, Anis, Uswatun Khasanah, Reny Sri, Eka serta sahabat – sahabatku di kelas Manajemen A Angkatan 2010 terima kasih memberiku semangat dan doa agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar.
4. Untuk teman – teman KKN Dusun Sengon Doyong, Bungkal Terima kasih atas kebersamaan kita selama 30 hari yang tak pernah kulupakan, serta Bapak Miranto Sekeluarga yang telah memberi kasih sayang selama KKN dan memberi motivasi dan do'a untuk kesuksesan skripsiku.
5. Seluruh Pihak yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terima kasih membantu dan meluangkan waktu serta menjadi acuanaku dalam mengerjakan skripsi ini sehingga akhirnya skripsi ini bisa aku selesaikan dengan baik.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Judul..... | i |
| Halaman Pengesahan | ii |
| Ringkasan..... | iii |
| Kata Pengantar | v |
| Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian | vii |
| Halaman Persembahan | viii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar..... | xiv |
| Daftar Lampiran | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1.Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4.2.Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran | 9 |
| 2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran | 11 |

| | |
|---|----|
| 2.1.3 Pengertian Jasa | 12 |
| 2.1.4 Pengertian Bauran Pemasaran..... | 13 |
| 2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.1.6 Pengertian Lokasi..... | 17 |
| 2.1.7 Pengertian Fasilitas | 18 |
| 2.1.8 Pengertian Keputusan Pembelian..... | 19 |
| 2.1.9 Perilaku Konsumen | 21 |
| 2.1.9.1. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Perilaku konsumen | 22 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 27 |
| 2.3 Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian | 30 |
| 2.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian..... | 31 |
| 2.5 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian | 31 |
| 2.6 Kerangka Pemikiran..... | 32 |
| 2.7 Hipotesis..... | 33 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Ruang Lingkup..... | 34 |
| 3.2 Populasi Dan Sampel | 34 |
| 3.2.1 Populasi | 34 |
| 3.2.2 Sampel | 34 |
| 3.3 Metode Pengambilan Data | 37 |
| 3.3.1 Data Primer | 37 |
| 3.3.2 Data Sekunder | 38 |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel..... | 38 |
| 3.4.1 Variabel Terikat | 38 |
| 3.4.2 Variabel Bebas | 39 |
| 3.5 Metode Analisis Data..... | 41 |
| 3.5.1 Uji Instrumen | 42 |
| 3.5.1.1 Uji Validitas | 42 |

| | |
|---|----|
| 3.5.1.2 Uji Reliabilitas | 43 |
| 3.6 Analisis Data | 44 |
| 3.6.1 Regresi Linier Berganda | 44 |
| 3.6.2 Koefisien Determinasi (R^2) | 45 |
| 3.6.3 Uji Korelasi Berganda | 46 |
| 3.6.4 Uji t (Uji Parsial) | 47 |
| 3.6.5 Uji F (Uji Serempak) | 50 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 52 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan..... | 52 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan | 55 |
| 5.1.2.1.Visi Perusahaan | 55 |
| 5.1.2.2.Misi Perusahaan | 55 |
| 4.1.3 Logo Coffee Radio | 55 |
| 4.1.4 Stuktur Organisasi..... | 56 |
| 4.1.5 Bauran Pemasaran | 58 |
| 4.1.5.1 Produk | 58 |
| 4.1.5.2 Harga | 59 |
| 4.1.5.3 Tempat | 61 |
| 4.1.5.4 Promosi | 61 |
| 4.1.6 Gambaran Umum Responden | 61 |
| 4.1.6.1 Gambaran Umum Responden | |
| Berdasarkan jenis kelamin | 62 |
| 4.1.6.2 Gambaran Umum Responden | |
| Berdasarkan Usia | 63 |
| 4.1.6.3 Gambaran Umum Responden | |
| Berdasarkan Pekerjaan | 64 |
| 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian | 65 |
| 4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan | 67 |

| | | |
|-----------------------|---|-----------|
| 4.2.2 | Deskripsi Variabel Lokasi..... | 69 |
| 4.2.3 | Deskripsi Variabel Fasilitas | 71 |
| 4.2.4 | Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian | 73 |
| 4.3 | Hasil Analisis Data | 75 |
| 4.3.1 | Analisis Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas | 75 |
| 4.3.1.1 | Analisis Uji Validitas | 75 |
| 4.3.1.2 | Analisis Uji Reliabilitas | 76 |
| 4.3.2 | Regresi Linier Berganda | 76 |
| 4.3.3 | Analisis Koefisien Determinasi | 80 |
| 4.3.4 | Analisa Korelasi | 80 |
| 4.3.5 | Pengujian Hipotesis | 82 |
| 4.3.5.1 | Uji t | 82 |
| 4.3.5.2 | Uji F | 86 |
| 4.4 | Pembahasan | 89 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 94 |
| 5.1 | Kesimpulan | 94 |
| 5.2 | Saran..... | 97 |
| 5.2.1 | Bagi Perusahaan | 97 |
| 5.2.2 | Bagi Penelitian Selanjutnya | 98 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Jumlah Pelanggan Coffee Radio | 36 |
| Tabel 3.2 | Kriteria Tingkat Validitas | 43 |
| Tabel 3.3 | Kriteria Penilaian Korelasi | 47 |
| Tabel 4.1 | Daftar Menu Dan Harga | 59 |
| Tabel 4.2 | Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 62 |
| Tabel 4.3 | Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | 63 |
| Tabel 4.4 | Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 64 |
| Tabel 4.5 | Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)..... | 67 |
| Tabel 4.6 | Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi (X_2)..... | 69 |
| Tabel 4.7 | Frekuensi Jawaban Variabel Fasilitas (X_3) | 71 |
| Tabel 4.8 | Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y)..... | 73 |
| Tabel 4.9 | Hasil Pengujian Validitas..... | 75 |
| Tabel 4.10 | Hasil Pengujian Reliability | 77 |
| Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda (Coefficient ^a) | 78 |
| Tabel 4.12 | Analisis Koefisien determinan (R^2) (Model Summary) | 80 |
| Tabel 4.13 | Analisis Korelasi Berganda (Model Summary) | 81 |
| Tabel 4.14 | Uji t (Coefficient ^a)..... | 83 |
| Tabel 4.15 | Uji F (ANOVA ^b) | 87 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|---|----|
| Gambar 2.1 | Model Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian | 20 |
| Gambar 2.2 | Kerangka Pemikiran | 32 |
| Gambar 3.1 | Kurva Uji t | 49 |
| Gambar 3.2 | Kurva Uji F | 51 |
| Gambar 4.1 | Gambar Logo Coffee Radio | 55 |
| Gambar 4.2 | Struktur Organisasi Perusahaan | 57 |
| Gambar 4.3 | Gambar Kurva Uji t X_1 | 84 |
| Gambar 4.4 | Gambar Kurva Uji t X_2 | 85 |
| Gambar 4.5 | Gambar Kurva Uji t X_3 | 86 |
| Gambar 4.6 | Gambar Kurva Uji F..... | 87 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|-------------|---|-----|
| Lampiran 1 | Kuisisioner Penelitian | 97 |
| Lampiran 2 | Tabulasi data kuisisioner | 103 |
| Lampiran 3 | Distribusi Pertanyaan Kualitas Pelayanan (X_1)..... | 107 |
| Lampiran 4 | Distribusi Pertanyaan Lokasi (X_2) | 109 |
| Lampiran 5 | Distribusi Pertanyaan Fasilitas (X_3)..... | 111 |
| Lampiran 6 | Distribusi Pertanyaan Keputusan Pembelian (Y)..... | 113 |
| Lampiran 7 | Uji Validitas Kualitas Pelayanan | 115 |
| Lampiran 8 | Uji Validitas Lokasi | 116 |
| Lampiran 9 | Uji Validitas Fasilitas | 117 |
| Lampiran 10 | Uji Validitas Keputusan Pembelian | 118 |
| Lampiran 11 | Reliability Kualitas Pelayanan | 119 |
| Lampiran 12 | Reliability Lokasi | 120 |
| Lampiran 13 | Reliability Fasilitas | 121 |
| Lampiran 14 | Reliability Keputusan Pembelian | 122 |
| Lampiran 15 | Regresi Linier Berganda Dan Uji t | 123 |
| Lampiran 16 | Koefisien Determinasi Dan Korelasi | 124 |
| Lampiran 17 | Uji F | 125 |

| | |
|---|-----|
| Lampiran 18 Surat Keterangan Penelitian | 126 |
| Lampiran 19 Dokumentasi | 127 |
| Lampiran 20 Berita Acara | 129 |
| Lampiran 21 Tabel Uji t..... | 130 |
| Lampiran 22 Tabel Uji F | 131 |
| Lampiran 23 Tabel r product moment | 133 |

