

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MC STEAK PONOROGO
(Studi Kasus pada MC Steak Jl. Pramuka no. 26 Ponorogo)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Fitri Rahayu

NIM : 13413030

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
PADA MC STEAK PONOROGO
(Studi Kasus pada MC Steak Jl. Pramuka no. 26 Ponorogo)**



Nama : Fitri Rahayu
NIM : 13413030
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada MC Steak Ponorogo (Studi Kasus pada MC Steak Jl. Pramuka no. 26 Ponorogo)
Nama : Fitri Rahayu
NIM : 13413030
Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 15 Agustus 2017

Pembimbing I

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

Pembimbing II

(Naning Kristiyana, SE, MM)
NIK.19750921 200309 14

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titik Rapini, SE, MM)

NIP.19630505 199003 2 003

Dosen Penguji 1

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

Dosen Penguji 2

(Drs. Ec. Purwanto, MM)
NIK. 19531024 199309 14

Dosen Penguji 3

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

MOTTO

“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu” (HR. Ahmad dan Abu Dawud)

“Ketika kamu tidak bisa meringankan beban orang lain, maka sebisa mungkin janganlah kamu menambah beban orang tersebut” (anonim)

“Saat kau sedang bermalas – malasan, ingatlah diluar sana ribuan pesaingmu sedang berjuang mengalahkanmu”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan doa dari orang-orang terkasih, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya sampaikan rasa syukur dan terimakasih kepada:

ALLAH SWT

Terimakasih kepada Allah swt, karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat pada waktunya. Puji syukur tak terhingga pada Tuhan yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.

KELUARGA

Kepada alm. Bapak terimakasih atas doamu dari syurga. Limpahan kasih sayang yang engkau berikan semasa hidup memberikan rasa rindu akan hadirmu.

Ibu,ribuanterimakasih bahkan takkan cukup sebagai balasan atas kasih sayang dan semua hal yang sudah ibu berikan. Terimakasih atas doa yang tak pernah terputus untukku, akhirnya saya dapat menyelesaikan studi tepat waktu sesuai harapanmu.

Semoga ini menjadi langkah awal untuk membahagiakan kalian.I love you...

SAHABATKU

*Sahabatku Dyah Ayu K, Pina Lailiya Ari, RirinSuharyani dan Salma
MailaHaqien terimakasih banyak untuk waktu, canda tawa, motivasi dan
bantuannya.*

*Sahabatku Mustika Agustin Ratnasari, Ninda Nofitasari dan Suharning
terimakasih atas doa dan semangatnya.*

*Terimakasih kalian telah mengisi hari-hariku, tanpa kalian mungkinaku tak
sampai sejauh ini. Semoga kebersamaan dan solidaritas kita tetap terjaga.*

Semoga kita dapat meraih segala impian kita.

Aku sangatlahbersyukur telah mengenal kalian. Aku sayang kalian...

TEMAN-TEMAN

*Teman-teman angkatan 2013 khususnya kelas Manajemen A terimakasih atas suka
duka dan kebersamaan kita selama ini, semoga Allah swt memudahkan kita dalam
segala urusan...*

KAMU

*Kamuyang senantiasa kusebut dalam doaku. Terimakasih untuk dukunganmu
selama ini. Terimakasih kamu yang tidak pernah bosan menyemangatiku.*

*Terimakasihuntuk sabarmu kepadaku. Semoga kita segera menjadi seperti apa
yang kamu impikan. Aamiin...*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada MC Steak Ponorogo baik secara parsial maupun simultan. Sampel diambil sebanyak 99 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden. Berikut hasil analisis data dengan regresi linier berganda menggunakan program SPSS Statistik 20:

$$Y = 3,391 + 0,194X_1 + 0,380X_2 + 1,277X_3 + e$$

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada MC Steak Ponorogo. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,156, artinya variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi) memiliki sumbangan sebesar 15,6% terhadap naik turunnya keputusan pembelian dan sisanya sebesar 84,5% merupakan sumbangan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model regresi ini. Hasil uji t (parsial) diketahui bahwa variabel lokasi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini dilihat dari nilai t hitung sebesar 2,877 dengan signifikansi 0,005. Hasil uji F (simultan) membuktikan bahwa variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara serempak berpengaruh signifikan terhadap keputusan ditunjukkan oleh nilai F hitung > F tabel yaitu $5,847 > 2,70$ dengan signifikansi $0,001 > 0,05$.

Kata kunci: kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilahirabil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayahdan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA MC STEAK PONOROGO”. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penelitiwalaupun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini yaitu untuk memnuhi persyaratan dalam penyelesaian studi program sarjana S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Peneliti menyadari dalam pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini, peneliti mendapat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ibu Titi Rapini, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dra. Umi Farida, MM, selaku Kaprodi Manajemen dan dosen pembimbing I Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

atas segala arahan, bimbingan, motivasi dan nasehatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

3. Ibu Naning Kristiyana, SE, MM, selaku dosen pembimbing II atas segala arahan, bimbingan, motivasi dan nasehatnya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama peneliti duduk dibangku kuliah.
5. Kedua orang tua, Alm. Bapak dan Ibu yang saya hormati dan sayangi, yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan peneliti, besar harapan peneliti untuk membanggakan mereka.
6. Pak Karim dan Mas Bowo yang telah memberikan ijin penelitian dan berbagi informasi yang membantu kelancaran penelitian ini.
7. Teman – teman angkatan 2013 khususnya kelas Manajemen A yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang diberikan.
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang peneliti tidak dapat sebutkan satu-satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian, keterbatasan waktu, kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu penelitimohon maaf apabila terdapat kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini, kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, aamiin...

Ponorogo, 15 Agustus 2017

Peneliti

(Fitri Rahayu)



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 disebut dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 15 Agustus 2017



(Fitri Rahayu)
NIM 13413030

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Motto dan Halaman Persembahan	ii
Abstrak	v
Kata Pengantar.....	vi
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Perumusan Masalah.....	5
1.3.Batasan Masalah	6
1.4.Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pemasaran.....	8

2.1.2. Bauran Pemasaran	9
2.1.3. Kualitas Produk	10
2.1.3.1. Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.1.3.2. Dimensi Kualitas Produk	11
2.1.3.3. Indikator Kualitas Produk	12
2.1.4. Lokasi	14
2.1.4.1. Pengertian Lokasi	14
2.1.4.2. Indikator Lokasi	15
2.1.5. Kualitas Pelayanan	15
2.1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.1.5.3. Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.6. Perilaku Konsumen	18
2.1.6.1. Definisi Perilaku Konsumen	18
2.1.6.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	18
2.1.7. Keputusan Pembelian	24
2.1.7.1. Pengertian Keputusan Pembelian	24
2.1.7.2. Tahap Keputusan Pembelian.....	25
2.1.7.3. Indikator Keputusan Pembelian	28

2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis	32

BAB III. METODE PENELITIAN

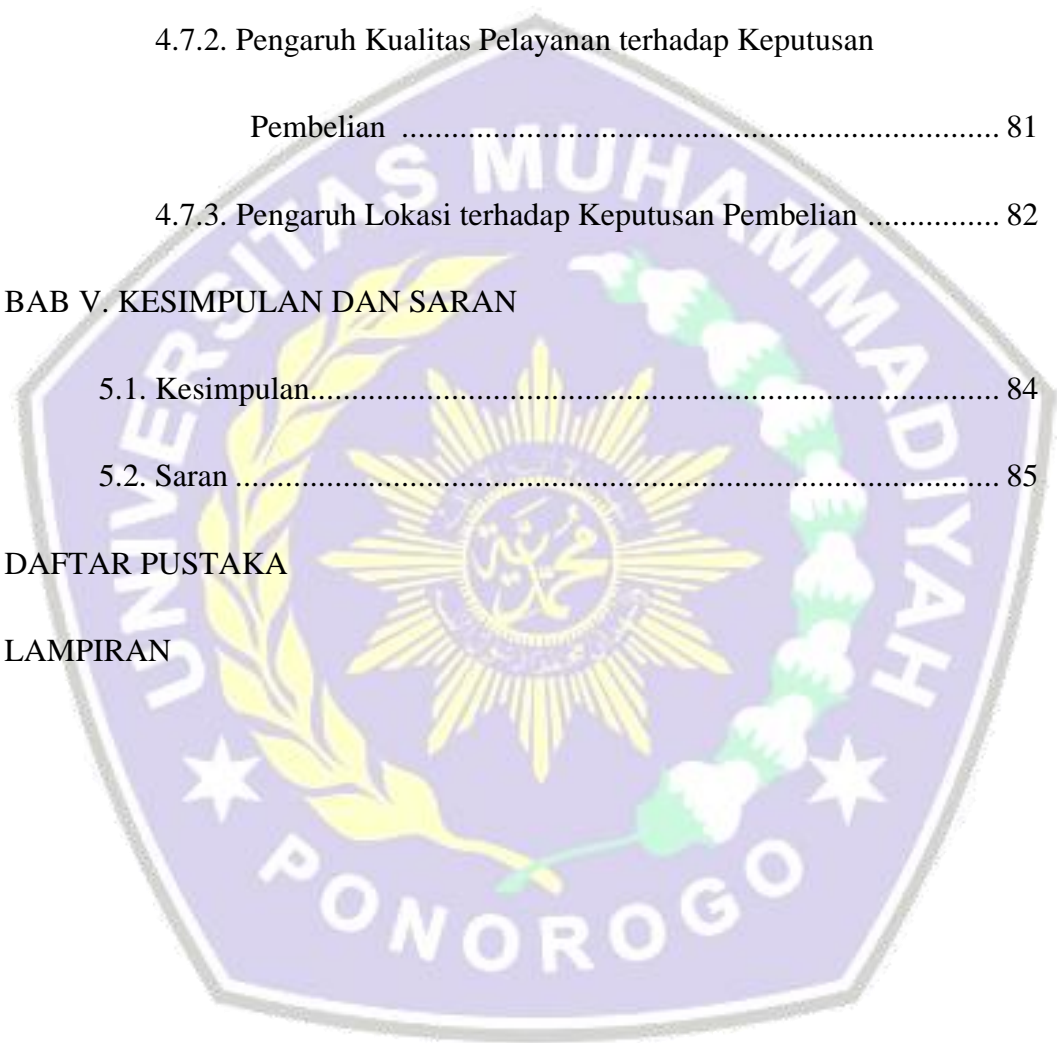
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1. Populasi	37
3.2.2. Sampel.....	37
3.3. Metode Pengambilan Data	40
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5. Metode Analisis Data.....	44
3.5.1. Uji Instrumen.....	44
3.5.2. Alat Analisis	46
3.5.3. Uji Hipotesis.....	48

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.1.1. Sejarah Perusahaan	50
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	51
4.1.2.1. Visi Perusahaan	51

4.1.2.2. Misi Perusahaan	51
4.1.3. Struktur Organisasi	51
4.1.4. Jenis Steak yang ditawarkan	54
4.2. Gambaran Umum Responden	54
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.3. Deskripsi Variabel/ Taggapan Responden	58
4.3.1. Variabel Kualitas Produk	58
4.3.2. Variabel Kualitas Pelayanan	60
4.3.3. Variabel Lokasi	62
4.3.4. Variabel Keputusan Pembelian	65
4.4. Pengujian Instrumen Data	67
4.4.1. Uji Validitas.....	67
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	69
4.5. Analisis Data	70
4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.6. Pengujian Hipotesis	74
4.6.1. Uji t	74

4.6.2. Uji F	78
4.7. Pembahasan.....	80
4.7.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	80
4.7.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	81
4.7.3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	82
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Daftar Menu Steak pada MC Steak Ponorogo.....	54
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk	59
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Mengenai Lokasi	63
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	65
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Validitas	68
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Reabilitas	69
Tabel 4.11. Hasil Analisis Linier Berganda	70
Tabel 4.12. Hasil Analisis Koefisien Determinasi	73
Tabel 4.13. Hasil Uji t.....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji F	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian	25
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi MC Steak Ponorogo	52
Gambar 4.2. Kurva t hitung untuk Variabel Kualitas Produk (X1).....	75
Gambar 4.3. Kurva t hitung untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	76
Gambar 4.4. Kurva t hitung untuk Variabel Lokasi (X3).....	77
Gambar 4.5. Kurva Uji F.....	79

