

**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, LAYANAN, DAN LOKASI
BISNIS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TOKO DUA
BERSAUDARA**



Disusun Oleh:

Nama : Langgeng Setiawan

NIM : 21415470

Program Studi : Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**PENGARUH KETERSEDIAAN PRODUK, LAYANAN, DAN LOKASI
BISNIS TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI TOKO DUA
BERSAUDARA**



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

Disusun Oleh:

Nama : Langgeng Setiawan

NIM : 21415470

Program Studi : Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Ketersediaan Produk, Layanan, Dan Lokasi
Bisnis Terhadap Keputusan Berkunjung Di Toko Dua
Bersaudara

Nama : Langgeng Setiawan

NIM : 21415470

Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 5 Januari 2002

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun
skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 04 Agustus 2026

Pembimbing I

Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NUPTK. 53776366413111333

Pembimbing II

Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Slamet Sanfoso, S.E., M.Si.,
NIK 19704016 199904 12

Dosen Penguji :

Ketua

Dr. Riawan, S.Pd., M.M.
NUPTK. 53776366413111333

Sekretaris

Dr. Premi Wahyu W, MAB
NUPTK. 537763664131113

Anggota

Dr. Wijianto, S.E., M.M.
NUPTK. 2758763664130222

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh ketersediaan produk, kualitas layanan, dan lokasi bisnis terhadap keputusan berkunjung konsumen di Toko Dua Bersaudara, sebuah ritel lokal di Kabupaten Pacitan. Latar belakang penelitian berangkat dari tantangan ritel fisik skala UMKM dalam menghadapi perubahan perilaku konsumen dan meningkatnya persaingan, baik dari ritel modern maupun kanal daring. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS). Data primer diperoleh melalui kuesioner terhadap 100 responden yang pernah berbelanja di Toko Dua Bersaudara. Kerangka teoritis yang digunakan adalah Theory of Planned Behavior, yang menempatkan sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku sebagai determinan utama keputusan berkunjung konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan produk, kualitas layanan, dan lokasi bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung konsumen. Kualitas layanan dan lokasi bisnis memiliki pengaruh relatif lebih kuat dibandingkan ketersediaan produk, mencerminkan pentingnya interaksi personal dan kemudahan akses dalam konteks ritel lokal non-metropolitan. Temuan ini menegaskan bahwa keputusan berkunjung tidak semata didorong oleh kelengkapan barang, tetapi juga oleh pengalaman berbelanja dan persepsi kemudahan konsumen. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya penerapan Theory of Planned Behavior dalam konteks ritel tradisional. Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi strategis bagi pelaku UMKM untuk memprioritaskan peningkatan layanan dan optimalisasi lokasi guna mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Keputusan berkunjung, Ketersediaan produk, Kualitas layanan, Lokasi bisnis, Ritel lokal

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Produk, Layanan, Dan Lokasi Bisnis Terhadap Keputusan Berkunjung Di Toko Dua Bersaudara”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Starta Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Disamping itu skripsi ini diharapkan dapat memberi manfaat dan menambah wawasan bagi setiap individu yang membacanya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, banyaknya hambatan, tantangan, kesulitan yang peneliti hadapi. Akan tetapi berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis secara tertulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di jenjang ini, nikmat kesehatan dan kemampuan dalam menyerap sebuah ilmu yang diajarkan maupun dipelajari.
2. Bapak dan Ibu Saya yang telah merawat, membimbing, mencurahkan segala kasih sayang dan cintanya serta senantiasa mendoakan, memberi dukungan, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Slamet Santoso, S.E., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas bagi peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Dr. Riawan, S.Pd., M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan

fasilitas selama peneliti menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

6. Dr. Riawan, S.Pd., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ferry Setiawan, S.E., MM., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi, dan waktu selama proses bimbingan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Program Studi Manajemen yang telah membimbing dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Studi Manajemen.
8. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisisioner, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat kepada semua yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu kritik dan saran membangun dari pembaca sangat diharapkan untuk dapat memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Ponorogo, 30 Juni 2026

Peneliti



Langgeng Setiawan

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan 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 Instansi Pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya orang lain kecuali yang tertulis dalam naskah ini yang diacu serta disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 30 Januari 2026



Langgeng Setiawan

MOTTO

“Allah SWT tidak akan membebani seorang hamba melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita yang mereka ingin tahu hanyalah bagian dari succes storiesnya aja. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Jadi tetap berjuang ya.”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja masa lelah ini. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Chandra)

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah bahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan.”

(Helen Keller)

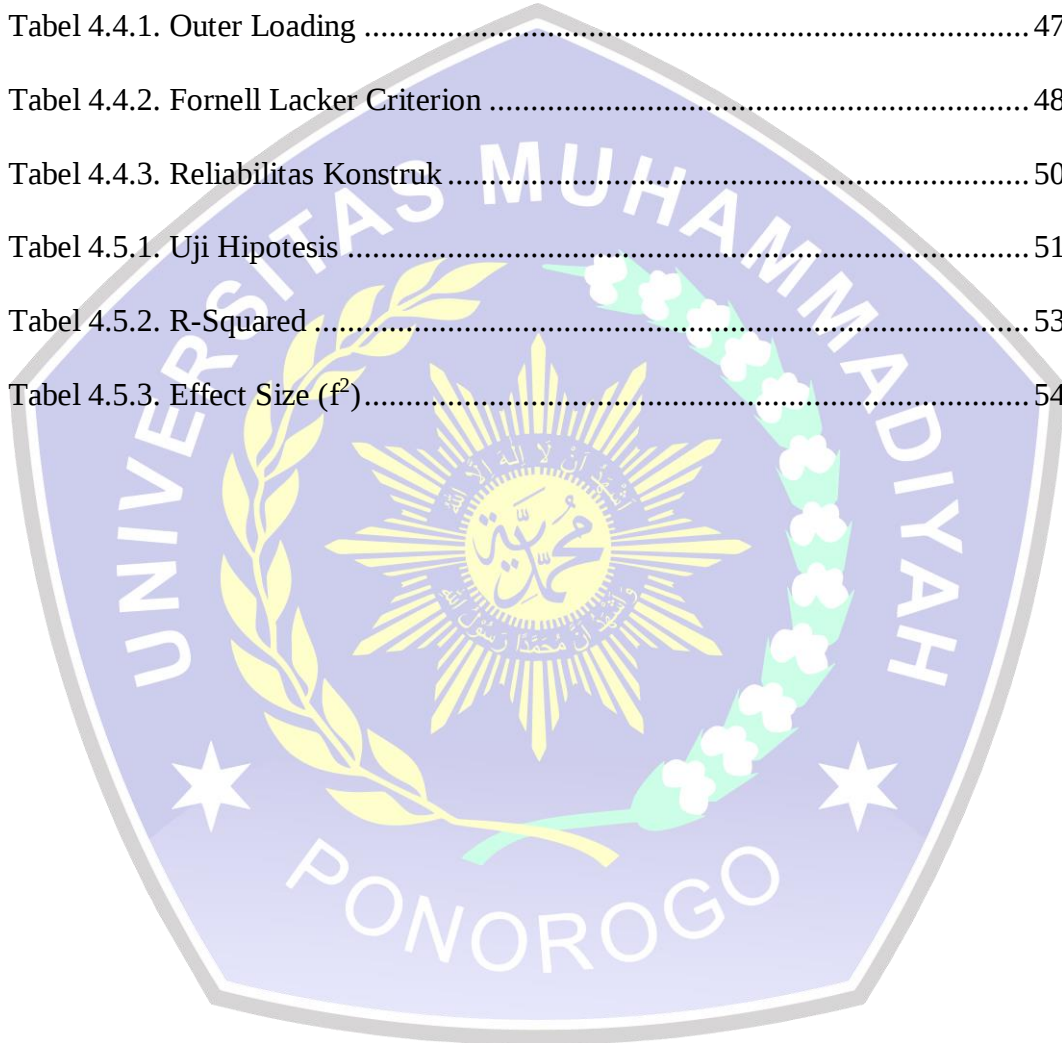
DAFTAR ISI

COVER	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
2.1. Teori Planned Behavior	12
2.2. Keputusan Berkunjung (Visit Intention)	13
2.3. Ketersediaan Produk (Product Availability)	14
2.4. Kualitas Layanan (Service Quality)	16
2.5. Lokasi Bisnis (Location)	18
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Konseptual Penelitian	26
D. Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Ruang Lingkup Penelitian	30
B. Jenis Penelitian	30
C. Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1. Populasi	31

3.3.2. Sampel	32
D. Teknik Pengambilan Sampel	32
E. Sumber Data.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Pengukuran Variabel	34
H. Metode Analisis Data	35
3.8.1. Pengujian Outer Model.....	35
3.8.2. Pengujian Inner Model.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil.....	41
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.2. Deskripsi Responden	43
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	45
4.4. Pengujian Outer Model	46
4.5. Pengujian Inner Model.....	51
B. Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Keterbatasan Penelitian	60
C. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1. Pengukuran Variabel	35
Tabel 4.2 1. Deskripsi Responden	43
Tabel 4.3.1. Deskripsi Jawaban Responden.....	45
Tabel 4.4.1. Outer Loading	47
Tabel 4.4.2. Fornell Lacker Criterion	48
Tabel 4.4.3. Reliabilitas Konstruk	50
Tabel 4.5.1. Uji Hipotesis	51
Tabel 4.5.2. R-Squared	53
Tabel 4.5.3. Effect Size (f^2).....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Penelitian.....	27
Gambar 4.1. Toko Dua Bersaudara	42
Gambar 4.2. Outer Model	46
Gambar 4.3. Inner Model	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Karakteristik Responden	67
Lampiran 2. Pernyataan Kuisisioner	68
Lampiran 3. Hasil Smart-PLS	70
Lampiran 4. Foto Toko Dua Bersaudara.....	73
Lampiran 5. Surat Bebas Plagiasi.....	75
Lampiran 6. Berita Acara.....	76

