

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Jalan Kartini Blitar)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : Hari Zulianto
NIM : 10221013
Pembimbing : Sandi Eka Suprajang, SE., MM

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari ,

Nama : Hari Zulianto
NIM : 10221013
Jurusan : Manajemen
Program studi : Manajemen
Judul Skripsi :

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Jalan Kartini Blitar)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan pada tanggal 26 November 2013 sampai dengan 14 Maret 2014 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian, persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 25 Maret 2014

Pembimbing,



Sandi Eka Suprajang, SE., MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hari Zulianto
NIM : 10221013
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Jalan Kartini Blitar)

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 14 Maret 2014

Penulis,



Hari Zulianto

PT. INDOMARCO PRISMATAMA

Unit Kartini Blitar

Alamat: Jalan Kartini Blitar no.36 Kota Blitar Tlp. (0342) 816488

SURAT KETERANGAN

Nomor: Idm.0123.01/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini:

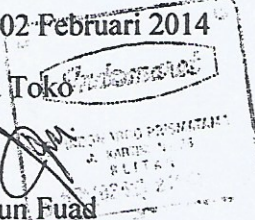
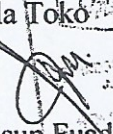
Nama : Syamsun Fuad
NIK : 2010009838
Jabatan : Kepala Toko Indomaret Kartini Blitar
Alamat : Jl. Kartini Blitar no. 36 Kota Blitar

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Hari Zulianto
NIM : 10221013
Program Studi : Manajemen
Semester/Jenjang : VIII/S-1

Benar-benar telah mengadakan penelitian skripsi berjudul "PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret jalan Kartini Blitar)" pada tanggal 02 s/d 29 Januari 2014 di Indomaret Jalan Kartini Blitar dalam rangka menyelesaikan tugas akhir perkuliahan di STIEKEN Blitar.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 02-Februari 2014
Kepala Toko 

Syamsun Fuad

NIK 2010009838

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :


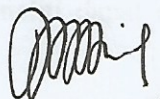
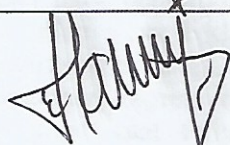
PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Jalan Kartini Blitar)

Yang disusun oleh :

Nama : Hari Zulianto
NIM : 10221013
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

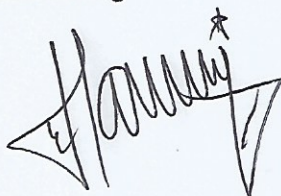
Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 12 April 2014

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM	Penguji I	
2.	Aris Sunandes SE., MM	Penguji II	
3.	Sandi Eka Suprajang, SE., MM	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing



(Sandi Eka Suprajang, SE., MM)

Ketua Program Studi Manajemen



(Aris Sunandes SE., MM)

ABSTRAKSI

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Jalan Kartini Blitar)

HARI ZULIANTO - 10221013

Kata kunci : *Lokasi, Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian*

Era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan di dunia bisnis sangatlah ketat. Syarat agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan tersebut adalah dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Indomaret adalah salah satu minimarket yang memiliki daya tarik tersendiri untuk dikunjungi karena menawarkan kenyamanan dan kemudahan dalam setiap transaksinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh lokasi dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Indomaret Kartini Blitar yang belanja pada bulan Agustus 2013 sampai bulan Desember 2013. Sampel yang diambil sebanyak 100 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 analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Dari masing-masing beta pada persamaan regresi dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling berpengaruh sangat kuat terhadap keputusan pembelian adalah variabel empathy (X6) dengan koefisien regresi sebesar 0,339 dibandingkan variabel independen lainnya. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Konsumen Indomaret Jalan Kartini Blitar)”**. Penyusunan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bpk. Iwan Setya Putra, SE., Ak., MM. yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat dan arahan kepada penulis.
2. Bpk. Aris Sunandes, SE., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen STIEKEN Blitar.
3. Bpk. Sandi Eka Suprajang, SE., MM. selaku dosen pembimbing skripsi beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai STIEKEN Blitar atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
4. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda yang penulis banggakan dan Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
5. Ucapan terima kasih penulis kepada semua sahabat yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan serta motivasi sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Pimpinan Indomaret Kartini Blitar yang telah memberikan izin penelitian dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Para Responden yang telah bersedia mengisi angket penelitian di Indomaret Kartini Blitar.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, amin.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	3
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Teori Penelitian	12
1. Pengertian Pemasaran	12
2. Lokasi	14

3.	Kualitas Layanan	17
4.	Perilaku Konsumen	22
5.	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	27
6.	Kepuasan Konsumen	29
C.	Hubungan Antar Variabel Penelitian	32
1.	Lokasi dengan Keputusan Pembelian	32
2.	Kualitas Layanan dengan Keputusan Pembelian	33
D.	Hipotesa	34
BAB III METODE PENELITIAN		35
A.	Definisi Operasional Variabel	35
B.	Populasi Penelitian dan Sampel	36
C.	Metode Pengumpulan Data	38
D.	Teknik Analisa Data	39
1.	Uji Validitas	39
2.	Uji Reliabilitas	40
3.	Uji Asumsi Klasik	40
a.	Uji Multikolinearitas	40
b.	Uji Heteroskedastisitas	41
c.	Uji Normalitas	41
4.	Analisis Regresi Linier Berganda	42
5.	Uji Hipotesis (Uji t)	42
6.	Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	43
E.	Waktu Dan Tempat Penelitian	43

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	44
A. Data Perusahaan	44
1. Gambaran Umum Indomaret	44
2. Gambaran Umum Responden Penelitian	47
3. Analisis Angka Indeks	50
B. Hasil Analisis Data	60
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas	64
3. Uji Asumsi Klasik	65
a. Uji Multikolinearitas	65
b. Uji Heteroskedastisitas	66
c. Uji Normaslitas	67
4. Analisis Regresi Linear	69
5. Uji Hipotesis (Uji t)	71
6. Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	73
C. Pembahasan Hasil Penelitian	74
1. Sebab Masalah	74
2. Akibat Masalah	76
3. Alternatif Pemecahan Masalah	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Indomaret Kartini Blitar Tahun 2013	4
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 4.1 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Responden Penelitian Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.4 Responden Penelitian Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4.5 Angka Indeks Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi	52
Tabel 4.6 Angka Indeks Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.7 Angka Indeks Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Validitas Angket Lokasi	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Validitas Angket Tangibles	61
Tabel 4.10 Hasil Analisis Validitas Angket Reliability	62

Tabel 4.11 Hasil Analisis Validitas Angket Responsiveness	62
Tabel 4.12 Hasil Analisis Validitas Angket Assurance	63
Tabel 4.13 Hasil Analisis Validitas Angket Empaty	63
Tabel 4.14 Hasil Analisis Validitas Angket Keputusan Pembelian	63
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian	64
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Multikolinearitas	66
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Regresi Linier berganda	69
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)	71
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Signifikansi Simultan (Uji F)	73
Tabel 4.20 Jumlah Pengunjung Indomaret Kartini Blitar Tahun 2013	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Indomaret Kartini Blitar	46
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	67
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Normalitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 3 Regresi Linier Berganda

Lampiran 4 Uji F

Lampiran 5 Uji Normalitas

Lampiran 6 Uji Heteroskedastisitas