

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PELANGGAN
MINIMARKET** (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan di
Kecamatan Taman, Sidoarjo)



Oleh :

MOH. DWI VIGUR QORI AL FENY

NBI :1211600244

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PELANGGAN
MINIMARKET** (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan di
Kecamatan Taman, Sidoarjo)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna
mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

MOH. DWI VIGUR QORI AL FENY

NBI :1211600244

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL

Nama Lengkap : Moh. Dwi Vigur Qori Al Feny
Nbi : 1211600244
Fakultas : Ekonomi danBisnis
ProgramStudi :Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Minimarket (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan di Kecamatan Taman, Sidoarjo)

Surabaya, 25, Juni, 2021
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Ec. Sigit Santoso, MM.

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 17, Juli, 2021

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN :

1. Dr. Nekky Rachmiyati, MM.

- Ketua :



2. Drs. Ec. Mohammad Suyanto, MM.

- Anggota :



3. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM.

- Anggota :



Mengesahkan
Fakulas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
D e k a n,

Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA.
NPP:20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Moh. Dwi Vigur Qori Al Feny
2. NBI : 1211600244
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Progam Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3524181707980003
6. Alamat Rumah (KTP) : Desa Banjarmadu RT 01 RW 01 Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Minimarket (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan di Kecamatan Taman, Sidoarjo)”. Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

Lamongan, 17, Juli, 2021

Yang Membuat,



Moh. Dwi Vigur Qori Al Feny



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45Surabaya
Tlp. 031 593 1800(ex.311)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOH. DWI VIGUR QORI AL FENY
NBI : 1211600244
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi :Manajemen
JenisKarya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Minimarket (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan di Kecamatan Taman, Sidoarjo)”**.

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Pada

Tanggal:

Yang Menyatakan
Penulis,

(MOH. DWI VIGUR QORI AL FENY)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM. selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terimakasih juga telah banyak membantu saya selama proses perkuliahan saya.
2. Dr. Nekky Rachmiyati, MM. Selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan pengarahan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk mengoreksi serta memberikan saran untuk penulisan skripsi ini.
3. Drs. Ec. Mohammad Suyanto, MM. Selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan pengarahan, dan tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk mengoreksi serta memberikan saran untuk penulisan skripsi ini.
4. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. H. Slamet Riyadi, M.si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh Pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si selaku kepala program studi manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan

kesempatan kepada saya karena telah banyak membantu proses perkuliahan saya.

8. Untuk Keluarga yang saya sangat cintai. Saya sangat berterimakasih karena selalu memberikan banyak doa dan dukungan serta motivasi dalam menjalankan proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
9. Untuk (Faisal, Ateng, Anjar, Bintoro, Virgi, Rizki, Diki, Fredi, dan Safiudin) telah banyak membantu, memberi doa dan semangat serta bantuan dalam menjalankan proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan menjadi penyemangat saya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, saya mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Lamongan, 17, Juli, 2021



Moh. Dwi Vigur Qori Al Feny

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PELANGGAN
MINIMARKET (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan di
Kecamatan Taman, Sidoarjo)

Perkembangan jaman suatu negara sangatlah cepat dan berkembang yang berimbas pada bisnis di Indonesia saat ini dapat dikatakan mengalami peningkatan setiap tahun, salah satunya yaitu perkembangan dalam dunia Bisnis Retail. Swalayan merupakan pasar modern yang menjadi sarana pemasaran produk yang akan dijual oleh perusahaan. Kegiatan yang dilakukan oleh swalayan tidak berbeda jauh dengan penjualan, yakni dengan menyediakan berbagai jenis produk atau kebutuhan konsumen dari berbagai perusahaan. Dalam persaingan untuk memperoleh keputusan pembelian konsumen, maka beberapa faktor yang dapat diperhatikan adalah kualitas pelayanan, persepsi harga dan lokasi.

Tujuan dilakukan penelitian ini sesuai dengan apa yang tercantum pada rumusan masalah, yakni untuk mengetahui peranan Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi dalam memengaruhi Keputusan Pembelian pada Pelanggan Minimarket 78 Maju Mapan. Penelitian ini diadakan di salah satu Minimarket yang berada di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Pengambilan sampel dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda untuk menguji hipotesis.

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian di Minimarket 78 Maju Mapan. Dengan hasil uji hipotesis variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai sebesar 3.775 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.98498 dan nilai signifikansinya 0.000. Sedangkan, Persepsi Harga (X_2) memiliki nilai sebesar 4.754 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.98498 dan nilai signifikansinya 0.000. dan untuk, Lokasi (X_3) memiliki nilai sebesar 2.553 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.98498 dan nilai signifikansinya 0.000. Dengan demikian dalam penelitian ini semua hipotesis dinyatakan terbukti dan diterima kebenarannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEPTION OF PRICE AND LOCATION ON PURCHASING DECISIONS OF MINIMARKET CUSTOMERS (A CASE STUDY ON 78 ADVANCED ESTABLISHED MINIMARKET CUSTOMERS IN TAMAN SUB-DISTRICT, SIDOARJO)

The development of a country's era is very fast and growing which has an impact on business in Indonesia at this time it can be said to have increased every year, one of which is developments in the world of Retail Business. Supermarkets are modern markets that are a means of marketing products to be sold by the company. The activities carried out by supermarkets are not much different from sales, namely by providing various types of products or consumer needs from various companies. In the competition to obtain consumer purchasing decisions, several factors that can be considered are service quality, price perception and location.

The purpose of this research is in accordance with what is stated in the problem formulation, namely to determine the role of Service Quality, Price Perception and Location in influencing Purchase Decisions for 78 Maju Mapan Minimarket Customers. This research was conducted in one of the minimarkets in Taman District, Sidoarjo. Sampling was done by distributing questionnaires to 100 respondents. This research uses quantitative research. The analysis technique used is multiple linear regression analysis technique to test the hypothesis.

The results in this study indicate that service quality has an influence on purchasing decisions at Minimarket 78 Maju Mapan. With the results of the hypothesis test, the Service Quality variable (X1) has a value of 3.775 while ttable is 1.98498 and the significance value is 0.000. Meanwhile, Price Perception (X2) has a value of 4.754 while ttable is 1.98498 and the significance value is 0.000. and for, Location (X3) has a value of 2.553 while ttable is 1.98498 and the significance value is 0.000. Thus, in this study all hypotheses were stated to be proven and accepted as true.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Location, Purchase Decision*

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis.....	8
1.4.2 Manfaat Akademis	8
1.4.3 Manfaat Perusahaan	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran.....	9
2.1.2 Bauran Pemasaran	10
2.1.3 Targeting	10
2.1.4 Pasar Swalayan.....	11
2.1.5 Kualitas Pelayanan	11
2.1.6 Persepsi Harga.....	12
2.1.7 Lokasi	13
2.1.8 Keputusan Pembelian	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Hubungan Antar Variabel	19
2.3.1 Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	19

2.3.2 Hubungan antara Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.3.3 Hubungan antara Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.4 Kerangka Konseptual.....	21
2.5 Hipotesis.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.1 Jenis Data.....	23
3.3.2 Sumber Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.4.1 Populasi.....	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Teknik Sampling.....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	25
3.7.1 Definisi Variabel.....	25
3.7.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.8 Proses Pengolahan Data.....	28
3.9 Metode Analisis Data.....	28
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.10.1 Uji Validitas.....	28
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.11 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	29
3.11.1 Teknik Pengujian Hipotesis.....	29
3.11.2 Analisis Data.....	29
BAB IV.....	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Visi dan Misi.....	31
4.1.2 Struktur Organisasi.....	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	32
4.2.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	32
4.2.2 Deskripsi Hasil Jawaban Responden.....	33
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
4.3.1 Uji Validitas.....	38
4.1.1 Uji Reliabilitas.....	39

4.4 Analisis Data	39
4.4.1 Regresi Linier Berganda.....	39
4.4.2 Koefisien Determinasi R^2	41
4.5 Pengujian Hipotesis.....	41
4.5.1 Uji F (Secara Simultan).....	41
4.5.2 Uji t (Secara Parsial)	42
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	43
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 78 Maju Mapan	43
4.6.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 78 Maju Mapan	44
4.6.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 78 Maju Mapan	44
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 78 Maju Mapan	45
4.7 Implikasi Penelitian.....	45
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	45
BAB V.....	47
PENUTUP.....	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Minimarket 78 Maju Mapan	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Minimarket 78 Maju Mapan Agustus 2019 – Februari 2020.....	3
Tabel 1.2 Perbandingan Harga.....	4
Tabel 1.3 Daftar Toko, Grosir dan Minimarket yang berada di sekitar Minimarket 78 Maju Mapan	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 4.1 Deskripsi Berdasarkan Usia Responden	32
Tabel 4.2 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	33
Tabel 4.3 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	34
Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Harga (X_2)	35
Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi (X_3)	36
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian (Y)	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.9 Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.11 Hasil Uji F	42
Tabel 4.12 Hasil Uji t	42
Tabel 4.13 t Hitung dan t Tabel.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Skripsi	54
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	55
Lampiran 3 Kuesioner	56
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden	62
Lampiran 5 Tabulasi Hasil Jawaban Responden.....	65
Lampiran 6 Hasil Uji Validasi	77
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	84
Lampiran 10 Hasil Uji t.....	84
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	85