

**PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PRODUK PADA PRIMA BAKERY DI SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :**

**VIVI DEWI ARISKA**

**NPM : 1121800002**

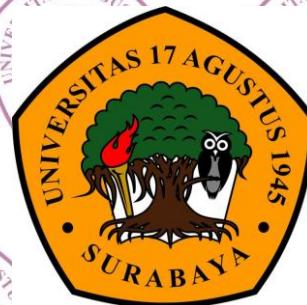
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

# PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PADA PRIMA BAKERY DI SIDOARJO

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis



Disusun Oleh :

VIVI DEWI ARISKA

NPM : 1121800002

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2022

**Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi  
Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Prima Bakery  
Di Sidoarjo**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**

**Disusun Oleh :**

**VIVI DEWI ARISKA**

**NPM : 112180002**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vivi Dewi Ariska

NPM : 1121800002

Judul : PENGARUH CITA RASA, KUALITAS PELAYANAN DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
PADA PRIMA BAKERY DI SIDOARJO.

Surabaya, 13 Juli 2022

Mengetahui,  
Dekan

Disetujui Oleh,  
Dosen Pembimbing

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diperlakukan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Strata S-1 pada tanggal

### DEWAN PENGUJI

1. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

(.....)  


Ketua

2. Dra. Awin Mulyati, M.M.

(.....)  


Anggota

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.

(.....)  


Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NPP : 20120.87.0103

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : Vivi Dewi Ariska

Npm : 1121800002

Prodi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Prima Bakery Di Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran sepenuhnya.

Surabaya, 13 Juli 2022



(Vivi Dewi Ariska)



# 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 : Vivi Dewi Ariska  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Prima Bakery Di Sidoarjo”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 13 Juli 2022

Yang Menyatakan

  
  
( Vivi Devi Ariska )  
0C6C7AJX900916247

## Abstrak

Persaingan bisnis saat ini berkembang dengan pesat. Setiap pengusaha dituntut untuk menghadapi persaingan dengan strategi yang tepat yaitu dengan memperhatikan cita rasa, kualitas pelayanan, dan lokasi. Cita rasa berperan untuk menilai seberapa diterimanya suatu makanan. Selain itu kualitas pelayanan juga harus diperhatikan karena sebagai tolak ukur untuk menilai seberapa baik dan buruknya layanan yang diberikan kepada konsumen. Lokasi adalah kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi sasaran. Adanya pemilihan lokasi yang strategis menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Pengolahan kuesioner menggunakan aplikasi SPSS 24. Populasi penelitian yaitu konsumen yang pernah mengunjungi dan melakukan keputusan pembelian roti pada Prima Bakery di Sidoarjo. Sampel penelitian menggunakan metode *non probability sampling* dengan pengambilan menggunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cita rasa dan lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pembelian. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan bisnis Prima Bakery untuk meningkatkan keputusan pembelian dalam hal cita rasa, kualitas pelayanan dan lokasi.

**Kata kunci :** Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian

## ***Abstract***

*Today's business competition is growing rapidly. Every entrepreneur is required to face competition with the right strategy, namely by paying attention to taste, service quality, and location. Taste plays a role in assessing how acceptable a food is. In addition, the quality of service must also be considered because it is a benchmark for assessing how good and bad the services provided to consumers are. Location is the company activity that makes the product available to the target audience. The existence of a strategic location selection is one of the factors that influence purchasing decisions. This study uses quantitative methods with survey research using a questionnaire as an instrument. Processing the questionnaire using the SPSS 24 application. The research population is consumers who have visited and made a decision to purchase bread at Prima Bakery in Sidoarjo. The research sample used a non-probability sampling method with a purposive sampling technique of 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that taste and location had a positive influence on purchasing decisions. While the quality of service does not have a positive and significant effect on purchasing decisions. The results of this study can be used as a basis for developing the Prima Bakery business to improve purchasing decisions in terms of taste, service quality and location.*

**Keywords:** *Taste, Service Quality, Location, Purchase Decision*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada Prima Bakery di Sidoarjo”, yang diajukan sebagai syarat menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus Surabaya
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas 17 Agustus Surabaya sekaligus pembimbing-1 saya yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian proposal tugas akhir ini
3. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya
4. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik .
5. Bapak Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S. selaku pembimbing 2 saya yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian proposal tugas akhir ini
6. Keluarga tercinta, Ayahanda Supriyadi, Ibunda Anik Minarsih dan Adik Deva Putra I. A yang telah memberikan kasih sayang, motivasi dan doa tanpa henti sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini.
7. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus Surabaya dan semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi
8. Seluruh teman-teman saya Fain S,AB., Devanty, Dewi Ayu Rahmawati S.E dan seluruh teman – teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu, memberi semangat, dorongan dan do'a sehingga saya dapat menjalani proses perkuliahan di Universitas 17 Agustus Surabaya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Penulis

Vivi Dewi Ariska

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
Abstrak .....	viii
Abstract.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR .....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	5
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.5    Sistematika Penelitian .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1    Penelitian Terdahulu.....	7
2.2    Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pemasaran.....	13
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.3 Marketing Mix.....	14

<b>2.2.4 Cita Rasa .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.4.1 Pengertian Cita Rasa.....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.4.2 Faktor-Faktor Cita Rasa Rasa dipengaruhi oleh beberapa faktor (Meiyani, Riyadi, &amp; Anggo, 2014), antara lain : .....</b>	<b>15</b>
<b>2.2.4.3 Indikator Cita Rasa.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.5 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.5.2 Atribut Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.5.3 Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan (Yani dkk, 2021), yaitu :.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.6 Lokasi .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.6.1 Pengertian Lokasi.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.6.2 Letak Lokasi Strategis.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.6.4 Indikator Lokasi .....</b>	<b>20</b>
<b>2.2.7 Keputusan Pembelian .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.7.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.7.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian ....</b>	<b>21</b>
<b>2.2.7.3 Indikator Keputusan Pembelian .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.7.4 Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3 Definisi Konsep .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.1 Cita Rasa .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.2 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.3 Lokasi .....</b>	<b>24</b>
<b>2.3.4 Keputusan Pembelian.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Definisi Operasional .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.1 Cita Rasa .....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.2 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4.3 Lokasi .....</b>	<b>25</b>
<b>2.4.4 Keputusan Pembelian.....</b>	<b>25</b>

2.5	Kerangka Pemikiran .....	26
2.6	Hipotesis .....	27
BAB III.....		29
METODOLOGI PENELITIAN.....		29
3.1	Rancangan Penelitian.....	29
3.2	Populasi dan Sampel .....	29
3.2.1	Populasi .....	29
3.2.2	Sampel .....	29
3.3.	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	30
3.3.1	Skala Pengukuran .....	30
3.3.2	Instrumen Penelitian .....	31
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	31
3.4.1	Jenis Data .....	31
3.4.2.	Sumber Data .....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Uji Validitas .....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	32
3.6.3	Uji Asumsi Klasik .....	33
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	33
3.6.3.2	Uji Heterokedastisitas .....	33
3.6.3.3	Uji Multikolinieritas .....	33
3.6.4	Uji Hipotesis.....	33
3.6.4.1	Uji t .....	33
3.6.4.2	Uji F .....	33
3.6.5	Uji Korelasi (r).....	34
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	34
3.6.7	Uji Metode Regresi Linier Berganda .....	34
BAB IV.....		35
PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN .....		35

<b>4.1 Penyajian Data .....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.1 Sejarah Prima Bakery.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.2.1 Jenis Kelamin.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.2.2 Jenis Usia.....</b>	<b>36</b>
<b>4.1.2.3 Pekerjaan .....</b>	<b>37</b>
<b>4.1.3 Uji Instrumen.....</b>	<b>37</b>
<b>A. Uji Validitas .....</b>	<b>37</b>
<b>B. Uji Realibilitas .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Tabulasi Data.....</b>	<b>39</b>
<b>A. Tabulasi Data Variabel Cita Rasa (X1) .....</b>	<b>39</b>
<b>B. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....</b>	<b>43</b>
<b>C. Tabulasi lokasi (X3).....</b>	<b>46</b>
<b>D. Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian (Y).....</b>	<b>49</b>
<b>A. Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Cita Rasa (X1).....</b>	<b>52</b>
<b>B. Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X2) .....</b>	<b>54</b>
<b>C. Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Lokasi (X3).....</b>	<b>55</b>
<b>D. Analisis Rata-Rata Tabulasi Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....</b>	<b>57</b>
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.1 Uji Asumsi Klasik .....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.1.1 Uji Normalitas.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.1.2 Uji Heterokedastisitas .....</b>	<b>59</b>
<b>4.3.1.3 Uji Multikolinearitas .....</b>	<b>59</b>
<b>4.3.2 Uji Hipotesis.....</b>	<b>60</b>
<b>4.3.2.1 Uji t (parsial).....</b>	<b>60</b>
<b>4.3.2.2 Uji F .....</b>	<b>62</b>
<b>4.3.2.3 Uji korelasi (r).....</b>	<b>63</b>
<b>4.3.2.4 Uji Koefisien Determinasi (<math>R^2</math>) .....</b>	<b>64</b>
<b>4.3.2.5 Uji Metode Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>64</b>
<b>4.4     Pembahasan .....</b>	<b>66</b>

<b>4.4.1</b>	<b>Analisis Pengaruh Cita Rasa Terhadap Keputusan Pembelian.</b>	<b>66</b>
<b>4.4.2</b>	<b>Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....</b>	<b>67</b>
<b>4.4.3</b>	<b>Analisis Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....</b>	<b>67</b>
<b>4.4.4</b>	<b>Analisis Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....</b>	<b>68</b>
<b>BAB V .....</b>		<b>69</b>
<b>PENUTUP.....</b>		<b>69</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>69</b>
<b>5.2</b>	<b>Rekomendasi.....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>71</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 1 Data Penjualan Prima Bakery periode 2020-2021.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Skala Likert .....	31
Tabel 4 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4 2 Responden Berdasarkan Usia .....	36
Tabel 4 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Tabel 4 4 Hasil Pengujian Validitas .....	38
Tabel 4 5 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	39
Tabel 4 6 Hasil Tabulasi Variabel Cita Rasa .....	39
Tabel 4 7 Hasil Tabulasi Variabel kualitas pelayanan .....	43
Tabel 4 8 Hasil Tabulasi Variabel lokasi .....	46
Tabel 4 9 Hasil Tabulasi Data Variabel Keputusan Pembelian .....	49
Tabel 4 10 Interval Rata-Rata Variabel Penelitian .....	52
Tabel 4 11 Hasil Nilai Mean Variabel Cita Rasa .....	52
Tabel 4 12 Hasil Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4 13 Hasil Nilai Mean Variabel Lokasi .....	56
Tabel 4 14 Hasil Nilai Mean Variabel Keputusan Pembelian .....	57
Tabel 4 15 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov- Smirnov</i> .....	58
Tabel 4 16 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	59
Tabel 4 17 Hasil Uji Multikolinearitas .....	60
Tabel 4 18 Hasil Uji t (parsial) .....	61
Tabel 4 19 Hasil Uji F .....	63
Tabel 4 20 Intreprestasi Koefisien KorelasiTabel 4 21 Hasil Uji korelasi (r).....	63
Tabel 4 22 Hasil Uji korelasi (r) .....	64
Tabel 4 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	64
Tabel 4 24 Hasil Uji Metode Regresi Linier Berganda .....	65
‘	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....	26
Gambar 4 1 Objek Penelitian .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 hasil analisis data .....	77