

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA
STAND MAKANAN TORI-YO SURABAYA**



Oleh :

M. ILHAM NUR CHOLIS

NBI : 1211600151

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA
STAND MAKANAN TORI-YO SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

M. ILHAM NUR CHOLIS

NBI: 1211600151

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

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN PADASTAND MAKANAN TORI-YO
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

M. ILHAM NUR CHOLIS
NBI : 1211600151

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

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL

Nama Lengkap : M. Ilham Nur Cholis
Nbi : 1211600151
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen pada Stand Tori-Yo Surabaya

Surabaya, 18, Juni, 2021
Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,



Drs. Ec. Sigit Santoso, MM.

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan di depan 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 :

29 Juni 2021

TIM PENGUJI :

1. Drs. Ec Istiono, MBA

-Ketua : Istiono

2. Dra. Ec. Dyah Rini Prihastuty, MM

-Anggota : Warus

3. Drs. Ec. Sigit Santoso, MM

-Anggota : Sigit Santoso

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan Slami Riyadi



Dr. H. Slami Riyadi, Msi., Ak, CA.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : M. Ilham Nur Cholís (L)
2. NBI : 1211600151
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3578061603980004
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Dukuh Kupang Utara I/65, Kec. Sawahan,
Kel. Putat Jaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA STAND TORI-YO SURABAYA”.

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 Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 28, Mei, 2021

Yang Membuat,



(M. Ilham Nur Cholís)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

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 : M. Ilham Nur Cholis
NBI : 1211600151
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : 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, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA STAND TORI-YO SURABAYA”.

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,

369B4AKX10525765
(M. Ilham Nur Cholis)

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 kebanggan. 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 berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Drs. Ec. Istiono , MBA. Selaku Ketua Dosen Penguji sidang skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk menguji, mengoreksi, dan serta memberikan saran dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Dra. Ec Dyah Rini Prihastuty, MM. Selaku Dosen Penguji sidang skripsi yang telah banyak memberikan pengarahan, tambahan ilmu serta wawasan. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk menguji, mengoreksi, dan serta memberikan saran dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
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 proses perkuliahan pada pendidikan program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

6. Dr. Ulfi Pristiana, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
8. Untuk Ayah, Sipan Suprianto. Terima kasih telah menjadi Ayah yang terbaik buat saya, yang selalu mengajarkan untuk menjadi orang yang baik, bertanggung jawab serta orang yang selalu bersyukur. Terima kasih juga saya ucapkan karena Ayah telah mengingatkan untuk selalu sholat, dan berdoa agar dilancarkan segala proses skripsi maupun segala urusan saya.
9. Kepada Keluarga Besar Tori-Yo yang telah memberikan semangat serta do'a dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 (Ipung, Doohan, Hamid, Abid, Alfred, Vicky, Fredi) Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan skripsi.
11. Untuk Mas Faisal, yang telah banyak membantu, memberi semangat dan doa serta bantuan dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

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. Motto saya adalah "Orang berilmu tentu memiliki kepribadian tangguh, yang bisa membawa diri, keluarga dan orang lain menuju kebahagiaan, serta bernilai manfaat bagi sesama." Orang yang pintar bukanlah orang yang merasa pintar, akan tetapi ia adalah orang yang merasa bodoh, dengan begitu ia tak akan pernah berhenti untuk terus belajar.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 07, Juni, 2021



M. Ilham Nur Cholis

ABSTRAK
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA
STAND TORI-YO SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen pada stand makanan Tori-Yo Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dimana metode pengumpulannya menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang PTC. Penelitian ini akan menggambarkan tentang hubungan sebab akibat, sehingga metode ini menggunakan sampel dan hipotesis.

Uji instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas. Teknis analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (r^2) dan uji hipotesis menggunakan uji t, dan ujif. Hasil dari penelitian ini di peroleh dari analisis regresi linier berganda adalah $MB = 0,395 + 0,149 KP + 0,176 H + 0,140 L + e$. Uji t menunjukkan probabilitas signifikansi $< 0,05$ yang menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Konsumen pada stand makanan Tori-Yo Surabaya (Y). Nilai Uji F memiliki nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dimana variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Lokasi (X3) secara bersama – sama berpengaruh signifikan Minat Beli Konsumen pada stand makanan Tori-Yo Surabaya (Y).

Simpulan dalam penelitin ini adalah variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Minat Beli Konsumen pada stand makanan Tori-Yo Surabaya (Y). Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Minat Beli

ABSTRACT
***EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRODUCT, AND LOCATION OF CUSTOMER
PURCHASE INTEREST ON THE FOOD
STAND TORI-YO SURABAYA.***

This study aims to determine and analyze the effect of Service Quality, Price, and Location on Consumer Purchase Interest at the Tori-Yo Surabaya food stand. This research uses quantitative methods. This study uses primary and secondary data where the method of collection uses a questionnaire. The population in this study are consumers who come PTC. This study will describe the causal relationship, so this method uses samples and hypotheses. The data instrument test used in this research is validity test, reliability test. The technical analysis in this study is multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (r^2) and hypothesis testing using the t test and f test.

The results of this study obtained from multiple linear regression analysis are $MB = 0.395 + 0.149 KP + 0.176 H + 0.140 L + e$. The t test shows a significance probability < 0.05 which indicates that the variable Service Quality (X1), Price (X2) and Location (X3) has a significant effect on Consumer Purchase Interest at the Tori-Yo Surabaya food stand (Y). The F test value has a significance probability value of $0.000 < 0.05$, where the variables of Service Quality (X1), Price (X2) and Location (X3) together have a significant effect on Consumer Purchase Interest at the Tori-Yo Surabaya food stand (Y).

The conclusion in this research is that the independent variables Service Quality (X1), Price (X2) and Location (X3) have a significant effect on the dependent variable Consumer Purchase Interest at the Tori-Yo Surabaya food stand (Y). So that the hypothesis in this study is accepted.

Keywords: Service Quality, Price, Location and Purchase Interest

RINGKASAN

Tori-yo PTC Mall Surabaya adalah kedai jajanan jepang yang berfokus pada hidangan makanan sate ayam khas Jepang. Tori-yo ini didirikan pada bulan juli di tahun 2018 oleh pemilik pertama yaitu pak Gaius Ong dan Steven Amijanto. Mereka memulai bisnis dan memasarkan makanan mereka dengan cara memasuki bazar-bazar makanan hingga bisa membuka cabang pertama di Mall of Indonesia di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Saat ini, Tori-yo sudah bisa membuka bisnis jajanan khas jepang ini diberbagai daerah salah satunya beralamat di PTC Mall Jl. Mayjen Yono Suwoyo, Dukuh Pakis Surabaya. Waktu penelitian dilakukan pada Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Maret 2021 – Juni 2021. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan 82 responden. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif.

Dalam penelitian ini dihasilkan di peroleh dari analisis regresi linier berganda adalah $MB = 0,395 + 0,149 KP + 0,176 H + 0,140 L + e$. Uji t menunjukkan probabilitas signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ yang menunjukkan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli. Nilai Uji F memiliki nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dimana variabel Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli.

Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan kebijakan berkaitan dengan upaya menarik minat beli konsumen dengan tetap memperhatikan kualitas pelayanan yang disesuaikan dengan harga yang ditawarkan.

SUMMARY

Tori-yo PTC Mall Surabaya is a Japanese hawker shop that focuses on Japanese chicken satay dishes. This tori-yo was founded in July 2018 by the first owners, Mr. Gaius Ong and Steven Amijanto. They started a business and marketed their food by entering food bazaars and opening their first branch at Mall of Indonesia in Kelapa Gading, North Jakarta. Currently, Tori-yo has been able to open a typical Japanese snack business in various regions, one of which is located at PTC Mall Jl. Major General Yono Suwoyo, Hamlet Pakis Surabaya. When the research was conducted at the time the research was conducted from March 2021 - June 2021. This research was conducted through distributing questionnaires with 82 respondents. The type of data used is quantitative.

In this study the results obtained from multiple linear regression analysis are $MB = 0.395 + 0.149 KP + 0.176 H + 0.140 L + e$. The t test shows a significance probability of $0.005 < 0.05$, which indicates that Service Quality, Price, and Location have a significant effect on Purchase Intention. The F test value has a significance probability value of $0.000 < 0.05$, where the variables of Service Quality, Price, and Location together have a significant effect on Purchase Interest. It is hoped that this research can provide input and policies related to efforts to attract consumer buying interest while still paying attention to the quality of service that is adjusted to the price offered.

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
RINGKASAN	xi
<i>SUMMARY</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Praktis	4
1.4.2 Manfaat Akademis	4
1.4.3 Manfaat Perusahaan	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Harga	9
2.1.3 Lokasi.....	13
2.1.4 Minat Beli Konsumen	14
2.1.5 Hubungan Antar Variabel	16
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis.....	22

BAB III.....	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu.....	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 Pengumpulan Data	24
3.6 Definisi Variabel dan Operasional	25
3.6.1 Definisi Variabel.....	25
3.6.2 Definisi Operasional	26
3.7 Proses Pengolahan Data.....	27
3.8 Metode Analisis Data	27
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	28
3.9.1 Analisis Data.....	28
3.9.2 Teknik Pengujian Hipotesis.....	29
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.1.1 Profil Perusahaan	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	31
4.2.1 Deskripsi Responden	31
4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden	32
4.3 Uji Instrumen.....	35
4.3.1 Uji Validitas.....	35
4.3.2 Uji Reliabilitas	36
4.4 Analisis Data.....	37
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	37
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
4.5 Pengujian Hipotesis	39
4.5.1 Uji t (Parsial)	39
4.5.2 Uji F (Simultan).....	40
4.5.3 Koefisien Determinasi	41
4.6 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	41
4.7 Implikasi Penelitian	43
4.8 Keterbatasan Penelitian	44
BAB V.....	45

SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	22
Gambar 4.1 Grafik Pengujian Normalitas Data.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama-nama Stand Pesain Tori-Yo	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Umur	31
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Skala Mean.....	32
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi dan Rata-rata Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X_1)	33
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Dan Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Harga (X_2)	34
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Dan Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Lokasi (X_3)	34
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Dan Rata-Rata Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli (Y)	35
Tabel 4.8 Uji Validitas	35
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
Tabel 4.12 Uji F	40
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	50
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	53
Lampiran 3 Perhitungan Variabel.....	65
Lampiran 4 Tabel t Statistik	66
Lampiran 5 Tabel F Statistik	67
Lampiran 6 Uji Validitas	68
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	72
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik.....	73
Lampiran 9 Uji Hipotesis	74

