

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI WARUNG BAKSO KARNO
CIKERETEG**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

**MUHAMMAD RIDWAN
NIM: 2411807182**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI WARUNG BAKSO KARNO
CIKERETEG**

Oleh:

Nama : MUHAMMAD RIDWAN
NIM : 2411807182
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Bogor Pada Tanggal 12 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Menyetujui
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI WARUNG BAKSO KARNO
CIKERETEG**

Oleh:

Nama : MUHAMMAD RIDWAN
NIM : 2411807182
Jurusan : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 12 Agustus 2022
Waktu : 10.40-12.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Eko Wahyu Widayat, S.Si, SE, MM

(.....)

Penguji II : Nuryani Susana, S.Pd., SH., MH

(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MUHAMMAD RIDWAN
NIM : 2411807182
Jurusan : Manajemen
Nomor KTP : 3311020202010002
Alamat : Bokuning Rt 02/01, Lengking, Bulu, Sukoharjo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Produk, Kualitas pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Bakso Karno Cikereteg ini merupakan hasil karya tulis tangan saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Merupakan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 12 Agustus 2022

MUHAMMAD RIDWAN

ABSTRAK

MUHAMMAD RIDWAN. NIM 2411807182. Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Bakso Karno Cikereteg.

Dalam persaingan bisnis yang ketat di era globalisasi ini, pelaku usaha harus mampu menerapkan strategi yang tepat guna memikat konsumen dan memenangkan persaingan pasar dan menguasai pasar. Begitu juga yang dilakukan oleh Warung Bakso Karno, pada faktor produk Warung Bakso Karno selalu menggunakan bahan-bahan yang bermutu dan berkualitas sehingga produk yang dijual berkualitas, enak, dan tidak mengecewakan konsumen. Dalam melayani konsumen Warung Bakso Karno selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal, seperti membatu kebutuhan dan keinginan konsumen. Lokasi Warung Bakso Karno juga berada ditempat yang strategis yaitu dekat dengan pasar dan jalan utama menuju tempat-tempat wisata. Namun strategi-strategi yang diterapkan tersebut belum mampu menunjukkan pengaruh yang signifikan pada tingkat penjualan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Bakso Karno. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* dan *snowball sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 46,60% faktor-faktor keputusan membeli dapat dijelaskan oleh produk, kualitas pelayanan dan lokasi sedangkan sisanya 53,40% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel produk, kualitas pelayanan dan lokasi secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (29,835) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel produk menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (0,152)$ dimana $t_{tabel} (1,980)$ maka secara parsial variabel produk tidak berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Warung Bakso Karno. Adapun pada variabel kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Warung Bakso Karno dengan nilai hasil analisis t_{hitung} pada variabel kualitas pelayanan sebesar (2,198) dan variabel lokasi sebesar (3,078). Variabel yang dominan mempengaruhi keputusan pembelian di Warung Bakso Karno adalah lokasi.

Kata kunci : produk, kualitas pelayanan, lokasi, keputusan pembelian.

ABSTRACT

MUHAMMAD RIDWAN. NIM 2411807182. *Effect of Product, Service Quality, and Location on Purchase Decisions at Warung Bakso Karno Cikereteg.*

In the tight business competition in this era of globalization, business actors must be able to implement the right strategy to attract consumers and win market competition and dominate the market. The same thing is done by Warung Bakso Karno, in terms of product factors, Warung Bakso Karno always uses quality and quality ingredients so that the products sold are of good quality, delicious, and do not disappoint consumers. In serving consumers, Warung Bakso Karno always tries to provide maximum service, such as helping the needs and desires of consumers. The location of Warung Bakso Karno is also in a strategic place, which is close to the market and the main road to tourist attractions. However, the strategies implemented have not been able to show a significant effect on the level of sales.

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of product, service quality, and location on purchasing decisions at Warung Bakso Karno. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by accidental sampling and snowball sampling. The sample is 100 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 46.60% of the buying decision factors could be explained by product, service quality and location, while the remaining 53.40% was explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that the product, service quality and location variables simultaneously have and significant effect on purchasing decisions with the results of the analysis that the value of $F_{count} (29.835) > F_{table} (2.700)$. The results of the t-test indicate that the product variable shows the results of the analysis $t_{count} (0.152)$ where $t_{table} (1.980)$ then partially valid the product does not have and significant effect on purchasing decisions at Warung Bakso Karno. As for the service quality and location variables partially have and significant effect on purchasing decisions at Warung Bakso Karno with the value of the t-count analysis on the service quality variable of (2.198) and the location variable of (3.078). The dominant variable influencing purchasing decisions at Warung Bakso Karno is location..

Keywords: *product, service quality, location, purchase decision.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis sampaikan pada junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian dan menyusun skripsi yang berjudul “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Bakso Karno Cikereteg” ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin berterima kasih setulus-tulusnya terutama kepada berbagai pihak berikut ini:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan sebagai pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingannya, arahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat dengan mudah menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
5. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.

6. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
7. Ayahanda Sugino serta Ibunda Suharti tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak Gino selaku pemilik Warung Bakso Karno yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu, penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, dimasa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2022
Penulis,

Muhammad Ridwan
NIM:2411807182

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DADAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
 BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Produk	7
2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.4. Lokasi	13
2.5. Keputusan Pembelian	15
2.6. Penelitian Terdahulu.....	20
2.7. Kerangka Berpikir	23
2.8. Hipotesis	24
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	 25
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Jenis dan Metode Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	26
3.3.1. Populasi.....	26
3.3.2. Sampel	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1. Variabel Bebas.....	29
3.5.2. Variabel Terikat	31
3.6. Teknik Analisa Data.....	32
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	32

3.6.2. Persamaan Regresi	34
3.6.3. Uji Kualitas Data	35
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.5. Uji Hipotesis	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2 Karakteristik Responden	41
4.1.3 Tanggapan Responden	43
1. Produk (X1).....	44
2. Kualitas Pelayanan (X2).....	45
3. Lokasi (X3).....	47
4. Keputusan Pembelian (Y).....	49
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas.....	53
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Multikolinieritas	55
3. Uji Heteroskedastisitas	56
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	56
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	57
2. Hasil Uji F (Simultan)	58
3. Koefisien Determinasi	59
4. Hasil Uji t (Parsial).....	59
5. Pengaruh Dominan	60
4.2. Pembahasan	61
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	64
Simpulan	64
Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	12
Gambar 2.2. Model Perilaku Konsumen	16
Gambar 2.3. Model Lima Tahap Proses Membeli	17
Gambar 2.4. Kerangka Konseptual Penelitian	23
Gambar 4.1. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kompetitor Warung Bakso Karno	2
Tabel 1.2. Data Penjualan Tahun 2018 – 2021 (Dalam Rupiah)	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	25
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.3. Angka Penafsiran	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Produk	44
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	48
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian	49
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Poduk.....	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11. Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	55
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda	57
Tabel 4.15. Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi.....	59
Tabel 4.17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	68
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	73
Lampiran 4. Hasil Output SPSS(uji validitas dan reliabilitas).....	75
Lampiran 5. Hasil Output SPSS(uji asumsi klasik dan uji hipotesis).....	79
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	81
Lampiran 7. Riwayat Hidup.....	82
Lampiran 8. Tabel F.....	83
Lampiran 9. Tabel t.....	84