

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
KONSUMEN PADA  
WARUNG MAKAN PENYETAN SETAN**

( Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas  
Widya Dharma Klaten)

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen**



*Peminatan:  
Manajemen Pemasaran*

**Diajukan oleh:**

**AULIYA RAHMAWATI  
NIM 1621100027**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS WIDYA DHARMA KLATEN  
JUNI 2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

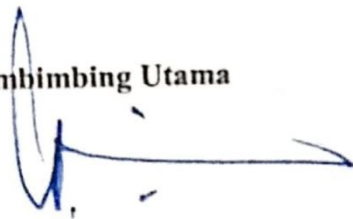
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA WARUNG  
MAKAN PENYETAN SETAN**

**(Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Widya  
Dharma Klaten)**

Diajukan Oleh:  
**AULIYA RAHMAWATI**  
NIM. 1621100027

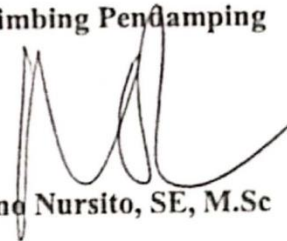
Telah disetujui pembimbing untuk dipertahankan dihadapan Dewan penguji  
skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Widya Dharma Klaten  
Pada tanggal *16 Juni 2020*

**Pembimbing Utama**



**Dr. Sutrisno Badri, SE, M. Sc**  
NIK. 690 208 290

**Pembimbing Pendamping**



**Sarwono Nursito, SE, M.Sc**  
NIK. 690 198 161

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



**H. Abdul Haris, SE., M.M., M.Pd**  
NIK. 690 098 194

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA WARUNG  
MAKAN PENYETAN SETAN**

**(Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Widya  
Dharma Klaten)**

Diajukan Oleh:  
**AULIYA RAHMAWATI**  
1621100027

Telah dipertahankan dan disetujui oleh Dewan Penguji Skripsi Jurusan  
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma dan diterima sebagian  
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Pada tanggal..1 Juli 2020

Ketua



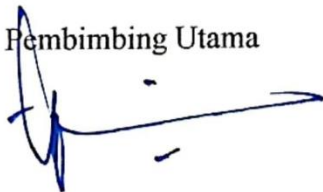
**H. Abdul Haris, S.E., M.M., M.Pd**  
NIK 690 301 250

Sekretaris



**H. Arif Julianto SN, S.E., M.Si.**  
NIK 690 301 250

Pembimbing Utama



**Dr. Sutrisno Badri, M.Sc**  
NIK 690 208 290

Penguji Pendamping



**Sarwono Nursito, SE, M.Sc**  
NIK 690 301 250



Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi

**Dr. Sutrisno Badri, SE., M. Sc**

NIK. 690 208 290

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Auliya Rahmawati

NIM : 1621100027

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi

Judul : “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA WARUNG MAKAN PENYETAN SETAN”

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan bebas dari plagiat. Hal – hal yang bukan merupakan karya saya dalam skripsi ini telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam Daftar Pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan ijazah dan pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Klaten, Juni 2020

Yang membuat pernyataan



Auliya Rahmawati

## **MOTTO**

*“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki diri”*

*( Ali Bin Abi Thalib )*

*Tidak ada masalah yang tidak bisa diselesaikan selama  
diri sendiri yakin mampu menyelesaikannya*

*( Auliya Rahmawati )*

*Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah. Jika tak bisa, maka  
ubahlah cara pandangmu tentangnya*

*( Maya Angelou )*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan ini dengan rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Tuhan Yang Maha Esa ALLAH SWT, atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi terselesaikan. Puji syukur dan Salam selalu terlimpahkan atas karunia & rahmat-Nya.
- ❖ Orang tua ku tercinta, Bapak Heri Eko Jamaludin dan Ibu Masiyem, terima kasih untuk kasih sayang, bimbingan, dukungan dan doa selama ini. Maaf bila selama ini aku hanya menjadi anak yang banyak memberi kesusahan dan sering menguras air mata kalian. Ini untuk kalian, sebagai tanda bukti, hormat dan rasa terimakasih yang setinggi-tingginya saya persembahkan karya kecil ini kepada bapak dan ibu yang telah memberikan doa, kasih sayang, segala dukungannya dan cinta kasih yang tiada hentinya.
- ❖ Untuk diriku sendiri **Auliya Rahmawati** jangan puas sampai disini, terus kejar mimpi-mimpi itu, jangan menyerah ! semangat !
- ❖ Untuk adik ku yang pinter, makasih dukungannya.
- ❖ Untuk saudara dan keluarga besar makasih dukungannya.
- ❖ Sahabat-sahabat terbaik ku **SM Sukses Mulia** ( Yashinta Mawar Ervina Desy Andrey Nurul Erni) makasih solidaritas selama 4 tahun ini, serta segenap teman-teman Manajemen A 2016 kalian banyak sekali memberi kenangan, pelajaran, pengalaman hidup, keakraban, canda tawa terimakasih untuk semuanya.

- ❖ Untuk sahabat gabutku Asyrofiatul Munafi'ah terimakasih telah menemaniku kemana-mana dan senantiasa mensupport dan memberi semangat baik suka maupun duka.
- ❖ Untuk seseorang yang kini dipelukkan orang lain, makasih dukungannya. Meskipun sekarang kamu mendukung orang lain.
- ❖ Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi, terimakasih untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Penyetan Setan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Di Universitas Widya Dharma Klaten). Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat ujian akhir guna mendapat gelar sarjana strata satu di Universitas Widya Dharma Klaten pada bidang studi Manajemen Pemasaran, jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari motivasi, bantuan, pengarahan serta bimbingan dari berbagai pihak, maka, pada kesempatan ini tidak lupa penulis sampaikan ucapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Triyono, M.Pd., selaku Rektor Universitas Widya Dharma Klaten.
2. Dr. Sutrisno Badri, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten. Sekaligus Dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Abdul Haris, SE, M.M., M. Pd., selaku Ketua program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
4. Sarwono Nursito, SE, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widya Dharma Klaten yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa studi.

Demikian yang dapat disampaikan dan penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran yang sifatnya membangun. Dan harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun peneliti.

Klaten, Juni 2020

Penulis

Auliya Rahmawati

## ABSTRAK

**Auliya Rahmawati NIM 1621100027**, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Widya Dharma Klaten, Skripsi. **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Penyetan Setan ”**.

Penelitian ini bertujuan mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Penyetan Setan. Data penelitian ini dikumpulkan dari 100% Konsumen Pada Warung Penyetan Setan. Penelitian menggunakan teknik *probality sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji f dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh negative terhadap keputusan pembelian konsumen pada warung penyetan setan. kedua, variabel harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada warung penyetan setan. ketiga, variabel lokasi berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen pada warung penyetan setan.

Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui kualitas pelayanan tidak bersignifikan terhadap keputusan pembelian. Kedua, harga tidak bersignifikan terhadap keputusan pembelian. Ketiga, lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Hasil analisis koefisien determinasi diketahui bahwa 26,66% variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan 73,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci :Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Alasan Pemilihan Judul .....	3
1. Alasan Subjektif .....	5
2. Alasan Objektif .....	5
C. Penegasan Judul .....	5
D. Batasan Masalah .....	7
E. Rumusan Maslah .....	7
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Tujuan Penelitian .....	8
H. Sistematika Skripsi.....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Pemasaran .....	11
2. Kualitas Pelayanan .....	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
b. Teori Kualitas Pelayanan .....	16
3. Harga .....	21
a. Pengertian.....	21
b. Peranan Harga .....	22
c. Penetapan Harga .....	23
d. Indikator Harga .....	25
4. Lokasi .....	26
a. Pengertian Lokasi.....	26
b. Indikator Lokasi .....	30

5. Keputusan Pembelian .....	31
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	31
b. Proses Keputusan Pembelian .....	32
c. Indicator Keputusan Pembelian .....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Berpikir .....	37
D. Hipotesis Penelitian .....	38

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	39
B. Jenis dan Sumber Data.....	39
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Variabel Penelitian.....	42
1. Variabel Penelitian.....	42
2. Definisi Operasional Variabel .....	43
E. Metode Pengumpulan Data.....	46
F. Uji Kualitas Data .....	47
d. Uji Validitas .....	47
e. Uji Reliabelitas.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	48
a. Analisis Regresi Berganda .....	48
b. Uji Parsial ( <i>T-test</i> ).....	49
c. Uji F ( <i>F test</i> ) .....	49
d. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	49

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	51
1. Deskriptif Responden.....	51
B. Metode Analisis Data.....	54
1. Uji Validitas .....	54
2. Uji Reliabelitas.....	56
C. Teknik Analisis Data .....	57
1. Analisis Regresi Berganda .....	57
2. Uji Hipotesis.....	60

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA .....	71
----------------------	----

LAMPIRAN .....	74
----------------	----

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Progam Studi .....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Semester .....	53
Tabel 4.5 Hasil Analisis Uji Validitas.....	54
Tabel 4.6 Hasil Analisi Uji Realibilitas .....	57
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji T.....	61
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji F.....	64
Tabel 4.10 Hasil Analisis Uji Koefesien Determinan ( $R^2$ ) .....	65

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	37
Gambar 4.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Kualitas Pelayanan Untuk Uji t.....	62
Gambar 4.2 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Harga untuk uji t.....	62
Gambar 4.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan $H_0$ Lokasi untuk Uji t.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	74
Lampiran 2 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan .....	78
Lampiran 3 Tabulasi Data Harga .....	80
Lampiran 4 Tabulasi Data Lokasi .....	82
Lampiran 5 Tabulasi Data Keputusan Pembelian.....	84
Lampiran 6 Hasil SPSS Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	86
Lampiran 7 Hasil SPSS Uji Validitas Harga .....	88
Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Validitas Lokasi .....	90
Lampiran 9 Hasil SPSS Uji Validitas Keputusan Pembelian .....	92
Lampiran 10 Hasil SPSS Uji Reliabelitas Kualitas Pelayanan .....	94
Lampiran 11 Hasil SPSS Uji Reliabel Harga.....	95
Lampiran 12 Hasil SPSS Uji Reliabel Lokasi .....	96
Lampiran 13 Hasil SPSS Uji Reliabel Keputusan Pembelian .....	97
Lampiran 14 Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda.....	98
Lampiran 15 Hasil SPSS Uji t.....	99
Lampiran 16 Hasil SPSS Uji f .....	99
Lampiran 17 Hasil SPSS Koefisien Determinan .....	100
Lampiran 18 Tabel t.....	101
Lampiran 19 Tabel f.....	104
Lampiran 20 Tabel r.....	107
Lampiran 21 Foto-foto .....	108

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Makanan adalah kebutuhan pokok setiap insan manusia. Dalam teori Hierarki Kebutuhan Maslow menyebutkan bahwa makanan merupakan salah satu kebutuhan fisiologis manusia (Kotler, 2009). Sebagai kebutuhan dasar, makanan menjadi sangat penting bagi manusia sehingga dalam aspek bisnis pun makanan menjadi pilihan untuk dijadikan obyek bisnis. Tidak heran banyak individu yang tertarik dan menganggap bisnis kuliner sebagai jenis bisnis yang memiliki prospek yang baik, terbukti dari makin banyaknya rumah makan dan sentra kuliner di berbagai sudut kota. Selain sebagai kebutuhan dasar, kegiatan makan di luar rumah juga sudah menjadi gaya hidup masyarakat Indonesia, ditambah pula dengan meningkatnya daya beli serta pendapatan masyarakat.

Perhatian terhadap kepentingan konsumen dengan cara melihat kebutuhan dan keinginan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan suatu usaha ditengah iklim persaingan yang semakin ketat ini. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi konsumen adalah memberikan kepuasan melalui kinerjanya yang sesuai dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan,



sehingga dapat menarik konsumen dalam menentukan keputusan pembelian.

Dalam memilih produk untuk dikonsumsi, konsumen akan memilih yang terbaik diantara beberapa pilihan. Untuk memutuskan produk mana yang akan dibeli di antara beberapa pilihan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut sejumlah penelitian, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian, salah satunya ialah kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari berpindahannya konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung keputusan pembelian konsumen akan terwujud.

Faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian yakni harga. Harga adalah sejumlah uang yang diperlukan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya (Swastha dan Sukotjo, 2002). Sedangkan menurut Lupiyoadi (2001), harga adalah pertukaran uang

dengan barang atau jasa dan waktu yang dikorbankan untuk menunggu memperoleh barang atau jasa.

Untuk menetapkan sebuah harga diperlukan strategi-strategi khusus agar harga dirasa cukup ideal oleh konsumen. Harga dirasa ideal bagi konsumen apabila kualitas produk sebanding dengan uang yang dikeluarkan untuk membeli produk tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Sagala (2014) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Wibowo (2012) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara harga terhadap keputusan pembelian.

Adapun faktor lain yang mempengaruhi keputusan pembelian yakni lokasi. Strategi lokasi adalah salah satu faktor penting dalam perilaku konsumen, perusahaan harus memilih lokasi yang strategis dalam menempatkan usaha bisnisnya di suatu kawasan atau daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat (Raharjani, 2005). Dalam memulai bisnis, faktor lokasi merupakan salah satu faktor yang cukup penting, pengusaha akan melihat faktor lokasi apakah lokasi tersebut ramai oleh penduduk atau tidak. Hal ini seperti yang dinyatakan oleh Swastha (2000) bahwa lokasi adalah letak toko yang strategis sehingga dapat memaksimalkan keuntungan. Lamb (2001) menyatakan bahwa lokasi adalah komitmen sumber daya jangka panjang yang mempengaruhi fleksibilitas toko tersebut, kemudian lokasi akan mempengaruhi pertumbuhan atau keberlangsungan sebuah toko di masa depan, selain itu

lingkungan dapat berubah setiap waktu tergantung dengan nilai lokasi tersebut Penelitian yang dilakukan oleh Yuliati (2013) menunjukkan bahwa lokasi dipertimbangkan dalam keputusan pembelian. Hasil yang sama juga diperoleh penelitian Raharjani (2005) bahwa variable lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

Warung Makan Penyetan Setan merupakan salah satu warung makan yang terletak di Jl. Koprak Sayom, Bareng Lor, Klaten Utara, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah. Di Warung makan kulineran ini anda akan terpuaskan karena menu yang disediakan serba penyet, yaitu ada ayam penyet, ceker penyet, ikan penyet dan lain-lain. Selain menu penyetan disini juga tersedia ayam bakar, nasi goreng. Warung makan penyetan ini biasa menjadi tempat untuk anda ketika perut merasa lapar. Warung Makan Penyetan Setan ini juga memiliki berbagai varian menu untuk minumannya terdiri dari es the, es buah hingga aneka jus. Untuk satu porsi dimulai dari Rp. 5.000,00 dengan harga terjangkau disini para konsumen sudah bisa merasa kenyang dan dengan rasa yang enak.

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan Manajemen Pemasaran yang berjudul ; **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA WARUNG MAKAN PENYETAN SETAN”**  
**(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Widya Dharma Klaten).**

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Adapun alasan yang mendasari penelitian judul yang penulis ambil adalah:

### 1. Alasan Subjektif

- a. Relatif terbatas penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan
- b. Untuk mengetahui persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan, harga produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan.

### 2. Alasan Objektif

Dalam dunia kulineran, kualitas pelayanan, harga dan lokasi sangat penting untuk menentukan strategi pemasaran. Harga, kualitas pelayanan dan lokasi tidak bisa diabaikan karena guna mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap keputusan pembelian di Warung Makan Penyetan Setan.

## **C. Penegasan Judul**

Sebagai langkah awal untuk memahami judul skripsi ini, dan untuk menghindari kesalah pahaman, maka penulis perlu menjelaskan beberapa kata yang perlu mrnjadi judul skripsi, adapun judul skripsi yang dimaksud adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Warung Makan Penyetan Setan”

(Study Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Widya Dharma Klaten).

Dari judul diatas maka penulis akan menguraikan kata-kata penting sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan merupakan hal yang diperhatikan oleh para konsumen dalam mengambil keputusan.

2. Harga

Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa atau sejumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler dan Armstrong 2008:345).

3. Lokasi

Lokasi yang strategis membuat konsumen lebih mudah dalam menjangkau dan juga keamanan yang terjamin. Dengan demikian, maka ada hubungan antara lokasi yang strategis dengan daya tarik konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk (Akhmad, 1996).

4. Keputusan pembelian

Keputusan Pembelian adalah tindakan dari konsumen untuk mau membeli atau tidak terhadap produk (kotler 2002).

#### **D. Batasan masalah**

Agar permasalahan penelitian tidak terlalu luas dan penelitian tetap fokus dilakukan maka penelitian memberikan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada *variable* kualitas pelayanan, harga produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian pelanggan pada Warung Makan Penyetan Setan.
2. Penelitian ini dilakukan di Warung Makan Penyetan Setan.

#### **E. Rumusan masalah**

Dari uraian di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian Warung Makan Penyetan Setan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap konsumen Warung Makan Penyetan Setan.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan untuk menerapkan disiplin ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan terutama tentang kegiatan pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan masukan pada Warung Makan Penyetan Setan dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan, harga dan lokasi sehingga akan berdampak pada keputusan konsumen.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dan tambahan pengetahuan serta memberikan masukan yang dapat digunakan sebagai bahan perbandingan bagi penelitian selanjutnya.

## **G. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan

2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan
3. Untuk menganalisis pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap keputusan pembelian pada Warung Makan Penyetan Setan.

#### **H. Sistematika Skripsi**

Penyusunan penelitian ini terdiri dari lima bab masing-masing bab dibagi menjadi beberapa sub bab. Kelima bab tersebut berisi:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini membahas tentang latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan judul, batasan masalah, rumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

##### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini membahas mengenai pemasaran, manajemen, kualitas pelayanan, harga, lokasi, keputusan pembelian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

##### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bagian ini terdiri dari desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, variable penelitian, definisi operasional variable, metode pengumpulan data, uji kualitas data dan teknik analisis data.

##### **BAB IV : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**



Dalam bab ini akan dibahas deskriptif data, metode analisis data, teknik analisis data, serta pembahasannya.

## BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang bisa digunakan pihak perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dimasa yang akan datang.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Warung Makan Penyetan Setan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisis kualitatif disimpulkan sebagian besar responden penelitian ini berusia antara 21 tahun s/d 30 tahun sebanyak 37 orang atau 62%, jenis kelamin yang dominan mengisi kuesioner adalah perempuan sebanyak 41 orang atau 67%, progam studi yang lebih domiman adalah mahasiswa progdi manajemen sebanyak 37 orang atau 62% dan mahasiswa yang dominan dalam pengisian kuesioner adalah mahasiswa semester 8 sebanyak 19 orang atau 32%.
- b. Berdasarkan analisis linier berganda dihasilkan persamaan regresi linier berganda yaitu  $Y = Y = 8.743 + 0,035X_1 + 0,089X_2 + 0,496X_3$  Konstanta sebesar 8.743 berarti apabila tanpa ada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) akan terjadi kenaikan keputusan pembelian sebesar 8.743 satuan keputusan pembelian demikian sebaliknya..
- c. Nilai koefisien regresi variable kualitas pelayanan ( $X_1$ ) -0,035 artinya jika nilai vaiabel independen lain nilainya tetap dan kualitas pelayanan

( $X_1$ ) mengalami kenaikan 0, maka keputusan pembelian (Y) akan mengalami penurunan sebesar 0,035. Koefisien bernilai negative artinya terjadi hubungan negative antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dengan keputusan pembelian (Y), semakin naik kualitas pelayanan maka semakin turun keputusan pembelian (Y).

- d. Nilai koefisien variable harga ( $X_2$ ) sebesar 0,089. Artinya jika variable independen lain nilainya tetap dan Harga ( $X_2$ ) mengalami kenaikan 0, maka keputusan pembelian (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,089. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara harga ( $X_2$ ) dengan keputusan pembelian (Y), semakin naik harga maka semakin meningkat keputusan pembelian (Y).
- e. Koefisien regresi variabel lokasi ( $X_3$ ) sebesar 0,496 berarti bahwa terjadi peningkatan variabel lain 0, maka besarnya keputusan pembelian (Y) akan naik sebesar 0,496 satuan keputusan pembelian demikian sebaliknya.
- f. Hasil pengujian uji F diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian di warung makan penyetan setan secara simultan, karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan  $f$  hitung = 14,888. Sehingga dapat disimpulkan bahwa diterima. Yang berarti terdapat pengaruh  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$  simultan terhadap Y.
- g. Hasil pengujian uji t dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap

Keputusan Pembelian di Warung Makan Penyetan Setan, karena  $t$  hitung kualitas pelayanan =  $0,258 < t$  tabel  $2,002$ ,  $t$  hitung harga =  $0,529 < 2,002$ , dan  $t$  hitung lokasi =  $3,707 > t$  tabel  $2,002$ . Berdasarkan penelitian ini membuktikan bahwa lokasi lebih dominan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di warung penyetan setan, ini ditunjukkan dari tingkat signifikan pada uji  $t$  bahwa lokasi lebih besar dari pada kualitas pelayanan, dan harga

- h. Koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar  $0,266$  atau  $26,6\%$ . Koefisien determinan ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap  $Y$ , dan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah  $26,6\%$ . Sedangkan sisanya yaitu  $73,4\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat dari penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis perlu sampaikan untuk bahan pertimbangan mempertahankan ataupun memperbaiki keputusan pembelian di warung makan penyetan setan, Maka saran peneliti untuk perusahaan yang diperlukan ialah ;

- a. Variabel kualitas pelayanan secara signifikan tidak terlalu meningkatkan keputusan pembelian. Diharapkan pemilik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, misalnya memperhatikan masukan maupun kritikan dari pelanggan, dengarkan dan beri solusi

yang tepat atas keluhan pelanggan serta menjaga kesabaran dan kesopanan terhadap pelanggan demi kemajuan. Dengan adanya perhatian yang baik, maka keputusan pembelian akan meningkat.

- b. Variabel harga secara signifikan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian karena penurunan harga atau naik tidaknya berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, maka warung makan penyetan setan dapat meningkatkan dengan margin skala tertentu untuk meningkatkan pendapatan usahanya.
- c. Variable lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya lokasi maka akan semakin tinggi keputusan pembelian, maka perlu adanya penentuan lokasi yang lebih baik lagi dengan menganalisa posisi atau memperluas tempat parkir agar konsumen merasa aman dan nyaman.
- d. Dari hasil analisis tersebut lokasi mempunyai nilai pengaruh lebih dominan dibandingkan kualitas pelayanan, dan harga sehingga apa bila pemilik meningkatkan keputusan pembelian maka perusahaan harus memperhatikan ketiga faktor yang mempengaruhi tidak hanya lokasi saja namun juga kualitas pelayanan dan harga guna meningkatkan keputusan pembelian.
- e. Saran penulis untuk peneliti dimasa depan, untu menambah jumlah responden agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alcacer, Juan. 2008. *Location choices across the value chain: how activity and capability influence agglomeration and competition effects*. New York: Stern School of Business New York University.
- Akhmad, J. 1996. “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Warung lesehan di Jalan Protokol Yogyakarta”. *Jurnal STIE Widya Wiwaha Kajian Bisnis*, No. 7, Hlm. 14-28.
- ALFABETA
- A. Pasuraman., 2014., *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati. December 2015. Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, No. 2, FE-USM
- Arikunto , S. (2016) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basu Swastha.(2009). *Manajemen Penjualan*. BPFE. Yogyakarta
- Basu Swasta dan Ibnu Sukotjo, (1993), “*Pengantar Bisnis Modern*”, Cetakan Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Duwi Priytno, (2013). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivaiate dengan SPSS*. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy Tjiptono, 2001, *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andy Offset.s
- Ferdinand, Augusty. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro. Semarang.

- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati. (2005). *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Indriantoro, Nur., Bambang Supomo, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Kuncoro, 2013. "*Mudah Memahami dan Menganalisis Indikator Ekonomi*". Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Kedua belas*. Jakarta: Indeks.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, 2012, *Manajemen Pemasaran ed. Ketiga Belas . Jilid 2* Terjemahan oleh BOB Sabran MM : Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong (2012). *Dasar-dasar Pemasaran*, PT. Indeks Gramedia, Jakarta, Salemba.
- Lamb, Charles W., Joseph F. Hair, dan Carl McDaniel, 2001, *Pemasaran*, edisi pertama jilid 2, Jakarta, Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Ma'ruf, Hendri. 2006. *Pemasaran Ritel*. Bandung: Alfabeta
- Raharjani, J., (2005), *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja* (Studi

Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang),  
Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.2 No.1, Januari 2005.

Sagala, Syaiful. (2014). *Konsep dan Makna Pembelajaran*. Bandung: Alabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima : Penerbit CV.  
Alfabeta: Bandung

Swastha, Basu, dan Ibnu Sukotjo W, 2002, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi  
Ketiga, Liberty. Yogyakarta

Swasth, Basu dan Irawan. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern Analisis Perilaku  
Konsumen*. Yogyakarta : Liberty

Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Andy Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*.  
Yogyakarta: CV Andi Offset.

Wibowo (2012). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.