

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(STUDI KASUS DI COFFEE RADIO KLATEN)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Mei Anggar Dewati

NIM : 10.41.2550

Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Mei Anggar Dewati
Nim : 10.41.2550
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Coffee Radio Klaten)

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



(Sukmono H. Hutojo, SE, MM)
NIK.19510830 199903 14

Ponorogo,

Pembimbing II



(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)
NIK 19760508 200501 11

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Titi Rapini, SE, MM)
NIK 19630505 19900111

Dosen Penguji

Ketua



(Sukmono H. Hutojo, SE, MM)
NIK.19510830 199903 14

Sekretaris



(Drs. H. Setyo Adji, MM)
NIK.19520510 198601 11

Anggota



(Dra. Umi Farida, MM)
NIK.19610110 199112 13

RINGKASAN

Pada era modern seperti sekarang ini cafe merupakan suatu bisnis yang menjanjikan. Bukan hanya sekedar area untuk makan saja akan tetapi banyak masyarakat yang menjadikan cafe digunakan untuk tempat berkumpul. Hal ini dapat ditinjau dari gaya masyarakat saat ini yang senang bertatap muka, berbincang – bincang dan juga bersantai. Manusia adalah makhluk sosial dimanapun mereka berada saling membutuhkan satu sama yang lain. Dengan demikian mereka membutuhkan sarana untuk bersosialisasi. Oleh karena itu dengan adanya cafe ini dapat merealisasikan keinginan mereka akan tempat berkumpul. Dengan banyaknya usaha cafe maka akan menimbulkan persaingan, oleh karena itu para pemilik cafe harus berfikir secara kreatif untuk mempertahankan pelanggan serta menarik konsumen baru.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap keputusan pembelian (Studi Kasus di Coffee Radio Klaten) di Klaten. Responden yang terlibat sebanyak 68 orang yang sebagian besar adalah wanita, sedangkan teknik pengumpulan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah insidental sampling. Metode pengambilan sampel ini adalah dengan memilih siapa yang kebetulan dijumpai yaitu pelanggan yang berkunjung di Coffee Radio. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS.

$$Y = - 0,368 + 0,086 X_1 + 0,510 X_2 + 0,381 X_3$$

Maksud dari persamaan tersebut adalah, (a) = (-0,368) pada saat variabel Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas tidak ada atau dalam keadaan konstan, maka Keputusan Pembelian mempunyai nilai sebesar - 0,368. (b₁) apabila variabel kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,086, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan. (b₂) apabila variabel lokasi naik satu satuan, maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,510, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan. (b₃) apabila variabel fasilitas naik satu satuan, maka keputusan pembelian akan naik sebesar 0,381, dimana faktor lainnya dalam keadaan konstan.

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai *adjusted R square* pada tabel model summary adalah 0,662. Hal ini berarti 66,2% Keputusan Pembelian di “Coffee Radio” dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 33,8% Keputusan Pembelian di “Coffee Radio” dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil analisis korelasi diperoleh nilai $R = 0,823$ atau 82,3% yang bermakna hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas) sangat erat hubungannya dengan variabel Y (keputusan pembelian) yaitu sebesar 82,3 %.

Hasil dari penghitungan uji t diketahui variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap keputusan pembelian di Coffee Radio, ini dibuktikan dengan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$. Sedangkan variabel lokasi, dan fasilitas berpengaruh positif, ini dibuktikan dengan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.

Hasil F hitung sebesar 44,808 dan F tabel sebesar 3,15. Sehingga F hitung $> F \text{ tabel}$, yang berarti variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel keputusan pembelian di Coffee Radio Klaten.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS DI COFFEE RADIO KLATEN)**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Titi Rapini, SE. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Bapak Hadi Sumarsono, SE. MSi selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Bapak Sukmono Hadi Hutojo, SE. MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hadi Sumarsono, SE. Msi selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, dorongan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Semua pihak Coffee Radio Bapak Triono Dan Ibu Dewi beserta karyawan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan berbagai macam informasi dalam rangka penyusunan skripsi ini
7. Seluruh pelanggan “Coffee Radio” yang telah bersedia membantu dan menjadi responden dalam penelitian ini.
8. Seluruh teman di GSM UMP dan semua teman yang pernah berkomunikasi dengan penulis dalam berorganisasi, semoga kalian selalu dimudahkan olehNya dalam meraih apa yang dicita – citakan
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas seluruh amal budi baik dengan RidhoNya. Dengan tangan terbuka, penulis selalu mengharap saran dan kritik demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 07 Januari 2015

Penulis

MEI ANGGAR DEWATI

NIM 10412550

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

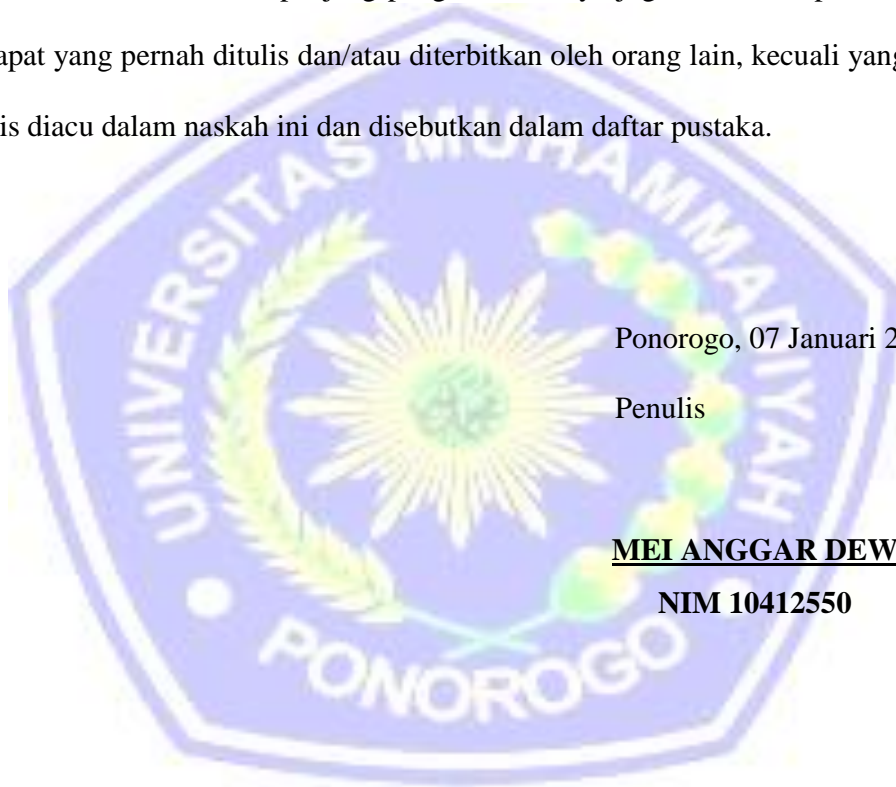
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 07 Januari 2015

Penulis

MEI ANGGAR DEWATI

NIM 10412550



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufik, serta hidayahNya kepadaku, suatu nikmat yang tak tergantikan saya masih diberi kesempatan untuk memberi kabar bahagia ini kepada :

1. Ibu Tatik dan Bapak Waluyo Tercinta terima kasih bapak dan ibu tanpa lelah mengasuh, mendidik dan membesarkanku dengan cinta, kasih dan sayang yang tak akan mungkin terganti dengan apapun, hanya ucapan Terima Kasih yang sebesar – besarnya yang mampu aku ucapkan. Semoga suatu saat nanti aku dapat membalas budi baik bapak dan ibu. I Love you Bapak dan Ibu Terima Kasih.
2. Untuk Adikku tersayang Syaiful terima kasih atas support dan do'a untkku dalam penyusunan skripsi ini, semoga kita selalu diberi keberkahan oleh Allah SWT Amin...
3. Buat sahabatku, Wahyu Nurmala, Anis, Uswatun Khasanah, Reny Sri, Eka serta sahabat – sahabatku di kelas Manajemen A Angkatan 2010 terima kasih memberiku semangat dan doa agar skripsi ini bisa terselesaikan dengan lancar.
4. Untuk teman – teman KKN Dusun Sengon Doyong, Bungkal Terima kasih atas kebersamaan kita selama 30 hari yang tak pernah kulupakan, serta Bapak Miranto Sekeluarga yang telah memberi kasih sayang selama KKN dan memberi motivasi dan do'a untuk kesuksesan skripsiku.
5. Seluruh Pihak yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, terima kasih membantu dan meluangkan waktu serta menjadi acuanaku dalam mengerjakan skripsi ini sehingga akhirnya skripsi ini bisa aku selesaikan dengan baik.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian	vii
Halaman Persembahan	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4.1.Tujuan Penelitian	7
1.4.2.Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	11

2.1.3 Pengertian Jasa	12
2.1.4 Pengertian Bauran Pemasaran.....	13
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.6 Pengertian Lokasi.....	17
2.1.7 Pengertian Fasilitas	18
2.1.8 Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
2.1.9 Perilaku Konsumen	21
2.1.9.1. Faktor – Faktor yang mempengaruhi Perilaku konsumen	22
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Pengaruh Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian	30
2.4 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.5 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	32
2.7 Hipotesis.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup.....	34
3.2 Populasi Dan Sampel	34
3.2.1 Populasi	34
3.2.2 Sampel	34
3.3 Metode Pengambilan Data	37
3.3.1 Data Primer	37
3.3.2 Data Sekunder	38
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4.1 Variabel Terikat	38
3.4.2 Variabel Bebas	39
3.5 Metode Analisis Data.....	41
3.5.1 Uji Instrumen	42
3.5.1.1 Uji Validitas	42

3.5.1.2 Uji Reliabilitas	43
3.6 Analisis Data	44
3.6.1 Regresi Linier Berganda	44
3.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	45
3.6.3 Uji Korelasi Berganda	46
3.6.4 Uji t (Uji Parsial)	47
3.6.5 Uji F (Uji Serempak)	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	55
5.1.2.1.Visi Perusahaan	55
5.1.2.2.Misi Perusahaan	55
4.1.3 Logo Coffee Radio	55
4.1.4 Stuktur Organisasi.....	56
4.1.5 Bauran Pemasaran	58
4.1.5.1 Produk	58
4.1.5.2 Harga	59
4.1.5.3 Tempat	61
4.1.5.4 Promosi	61
4.1.6 Gambaran Umum Responden	61
4.1.6.1 Gambaran Umum Responden	
Berdasarkan jenis kelamin	62
4.1.6.2 Gambaran Umum Responden	
Berdasarkan Usia	63
4.1.6.3 Gambaran Umum Responden	
Berdasarkan Pekerjaan	64
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	65
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	67

4.2.2	Deskripsi Variabel Lokasi.....	69
4.2.3	Deskripsi Variabel Fasilitas	71
4.2.4	Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	73
4.3	Hasil Analisis Data	75
4.3.1	Analisis Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	75
4.3.1.1	Analisis Uji Validitas	75
4.3.1.2	Analisis Uji Reliabilitas	76
4.3.2	Regresi Linier Berganda	76
4.3.3	Analisis Koefisien Determinasi	80
4.3.4	Analisa Korelasi	80
4.3.5	Pengujian Hipotesis	82
4.3.5.1	Uji t	82
4.3.5.2	Uji F	86
4.4	Pembahasan	89
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran.....	97
5.2.1	Bagi Perusahaan	97
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya	98
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Pelanggan Coffee Radio	36
Tabel 3.2	Kriteria Tingkat Validitas	43
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian Korelasi	47
Tabel 4.1	Daftar Menu Dan Harga	59
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4.5	Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	67
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi (X_2).....	69
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Variabel Fasilitas (X_3)	71
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	73
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Validitas.....	75
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Reliability	77
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda (Coefficient ^a)	78
Tabel 4.12	Analisis Koefisien determinan (R^2) (Model Summary)	80
Tabel 4.13	Analisis Korelasi Berganda (Model Summary)	81
Tabel 4.14	Uji t (Coefficient ^a).....	83
Tabel 4.15	Uji F (ANOVA ^b)	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Lima Tahap Proses Keputusan Pembelian	20
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran	32
Gambar 3.1	Kurva Uji t	49
Gambar 3.2	Kurva Uji F	51
Gambar 4.1	Gambar Logo Coffee Radio	55
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Perusahaan	57
Gambar 4.3	Gambar Kurva Uji t X_1	84
Gambar 4.4	Gambar Kurva Uji t X_2	85
Gambar 4.5	Gambar Kurva Uji t X_3	86
Gambar 4.6	Gambar Kurva Uji F.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	97
Lampiran 2	Tabulasi data kuisisioner	103
Lampiran 3	Distribusi Pertanyaan Kualitas Pelayanan (X_1).....	107
Lampiran 4	Distribusi Pertanyaan Lokasi (X_2)	109
Lampiran 5	Distribusi Pertanyaan Fasilitas (X_3).....	111
Lampiran 6	Distribusi Pertanyaan Keputusan Pembelian (Y).....	113
Lampiran 7	Uji Validitas Kualitas Pelayanan	115
Lampiran 8	Uji Validitas Lokasi	116
Lampiran 9	Uji Validitas Fasilitas	117
Lampiran 10	Uji Validitas Keputusan Pembelian	118
Lampiran 11	Reliability Kualitas Pelayanan	119
Lampiran 12	Reliability Lokasi	120
Lampiran 13	Reliability Fasilitas	121
Lampiran 14	Reliability Keputusan Pembelian	122
Lampiran 15	Regresi Linier Berganda Dan Uji t	123
Lampiran 16	Koefisien Determinasi Dan Korelasi	124
Lampiran 17	Uji F	125

Lampiran 18 Surat Keterangan Penelitian	126
Lampiran 19 Dokumentasi	127
Lampiran 20 Berita Acara	129
Lampiran 21 Tabel Uji t.....	130
Lampiran 22 Tabel Uji F	131
Lampiran 23 Tabel r product moment	133

