

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Markobar Cabang Solo Grand Mall)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

**CANDRA WIBOWO**

**B100130389**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Markobar Cabang Solo Grand Mall)**

Yang ditulis oleh :

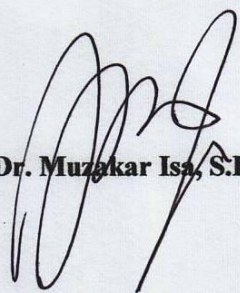
**CANDRA WIBOWO**

**B100130389**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 29 Desember 2018

Pembimbing

  
**(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.)**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta



**(Dr. Syamsudin, M.M.)**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Markobar Cabang Solo Grand Mall)**

Oleh :

**CANDRA WIBOWO**

**B100130389**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 29 Desember 2018

Pembimbing

  
(Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



  
(Dr. Syamsudin, M.M.)





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : CANDRA WIBOWO

NIM : B100130389

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA,  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Pada Markobar Cabang Solo Grand Mall)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 29 Desember 2018

Yang membuat pernyataan,

**CANDRA WIBOWO**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan karya kecil ini spesial untuk:

1. Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang selalu memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga penulisan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu, Ayah, dan Kakak yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidup, semoga butir-butir keringat, untaian doa, dan kesabaran tiada henti.
3. Dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan saran, dukungan, dan arahan yang baik dalam penulisan skripsi.
4. Sahabat-sahabatku SMA Rossi Reinaldi, Fajri Sugara, dan Widi yang sangat berpengaruh dalam proses pengerjaan dan masih banyak lagi yang lainnya. Terima Kasih untuk selalu memberikan semangat, dan dukungan.
5. Sahabat-sahabatku Nanda Eros, Arif Agan, Ridhoko Arif, Ardian BN, dan lainnya yang sangat berdampak serta berpengaruh dalam proses pengerjaan skripsi dan masih banyak lagi yang lainnya. Terima Kasih untuk selalu memberikan semangat, dan dukungan.
6. Sahabat-sahabatku Kampus Muhammad Fahrizal Aditya, Faris Sungkar, Muhammad Bhimantoro, Rohman Adi Nugroho, Tangguh Phidiatmoko, Faisal dan masih banyak lagi yang lainnya. Terima Kasih untuk selalu memberikan semangat, dan dukungan.
7. Almamater Universitas Muhammadiyah Surakarta tercinta tempat menimba ilmu.

## **MOTTO**

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

**(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

**(Q.S. Al-Baqarah : 286)**

“Apabila Anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka Anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.”

**(Benyamin Franklin)**

“Hidup itu seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus tetap bergerak.”

**(Albert Einstein)**

“Meskipun tidak ada yang bisa kembali dan memulai yang baru. Tapi siapa pun bisa memulai dari sekarang dan membuat akhir yang baru.”

**(Carl Bard)**

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Markobar Cabang Solo Grand Mall)**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (SI) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Muzakar Isa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah bersedia menjadi objek penelitian.
6. Semua pihak yang telah ikut berpartisipasi yang tidak mampu disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini agar dapat menghasilkan karya yang lebih baik di masa mendatang.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 29 Desember 2018

Penulis

**CANDRA WIBOWO**



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian di MARKOBAR cabang Solo Grand Mall. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen MARKOBAR Solo Grand Mall yang berjumlah 100 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS*. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga dan lokasi mampu menjelaskan variabilitas keputusan pembelian.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, harga, lokasi dan keputusan pembelian.

## **ABSTRACT**

*This research aim to analyses influence of service quality, price and location to the customer satisfaction at MARKOBAR branch of Solo Grand Mall. Population and sample of which is used in this research is customer MARKOBAR branch of Solo Grand Mall which amount to 100 respondents by using technique of non-probability sampling with approach of accidental sampling. Research use method analyses doubled linear regression by using SPSS software. Result of research partially indicates that service quality, price and location have an effect on positive and significant to the customer satisfaction. Result of research simultaneously indicates that service quality, price and location have an effect on positive and significant to the customer satisfaction. Result of the examination coefficient of determinacy ( $R^2$ ) indicating they are, service quality, price and location can explain variability of the customer satisfaction.*

**Keyword:** *Service quality, price, location, and customers decision.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	21

C. Kerangka Teoritis.....	22
D. Hipotesis.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Variabel dan Definisi Variabel Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel .....	29
C. Data dan Sumber Data .....	31
D. Metode Pengumpulan Data .....	32
E. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Penelitian.....	41
B. Hasil Analisis Data.....	46
C. Pembahasan.....	54
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	59
B. Keterbatasan Penelitian .....	59
C. Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	23

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3 : Uji Validitas & Reliabilitas

Lampiran 4 : Uji Normalitas

Lampiran 5 : Uji Multikolinearitas

Lampiran 6 : Uji Heteroskedastisitas

Lampiran 7 : Analisis Regresi Linear Berganda

Lampiran 8 : Tabel r

Lampiran 9 : Tabel t

Lampiran 10 : Tabel F