

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SAS CAFE N RESTO  
SURABAYA**



**Oleh:**

**M. MAULANA DZIKRIL HAKIM**

**NPM : 12.1.02.05573**

**Program Studi :Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SAS CAFE N RESTO  
SURABAYA**



**Oleh:**  
**M. MAULANA DZIKRIL HAKIM**  
**NPM : 12.1.02.05573**

**Program Studi :Manajemen**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**  
**(STIESIA) SURABAYA**  
**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SAS CAFÉ N RESTO  
SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Kosentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh :**

**M. MAULANA DZIKRIL HAKIM**

**NPM: 12.1.02.05573**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
(STIESIA) SURABAYA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
DI SAS CAFE N RESTO SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**M. MAULANA DZIKRIL HAKIM  
NPM: 12.1.02.05573**

**Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji  
Pada Tanggal 01 Oktober 2016**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.**

**Anggota : 1. Drs. Bambang Hadi Santoso, M.Si.**

**2. Drs. Ec. Yahya, M.M.**

**Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima**

**Oleh:**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Drs. Ec. Yahya, M.M.**

  
**Dr. Triyonowati, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



**Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

NAMA : **M. MAULANA DZIKRIL HAKIM**

NPM : **12.1.02.05573**

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SAS CAFE N RESTO SURABAYA**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 01 Oktober 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya Indonesia batal saya terima.

Surabaya, 01 Oktober 2016  
Yang membuat pernyataan,



**M. MAULANA DZIKRIL HAKIM**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : M. MAULANA DZIKRIL HAKIM  
NPM : 12.1.02.05573  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/TanggalLahir : Surabaya / 14 Mei 1994  
Agama : Islam  
Jumlahsaudara/ anakke : Tiga (3) / Dua ( 2 )  
Alamatrumah : Jl. Kalisari Damen no.12, Surabaya  
Status : BelumMenikah

### B. ORANG TUA

Nama : H. MATLA'I  
AlamatRumah/Telepon : Jl. Kalisari Damen no.12, Surabaya /  
08123059005  
Alamat Kantor/Telepon : -  
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai swasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Al - Huda Surabaya pada tahun 2006
2. Tamat SMP di SMP Al - Huda Surabaya pada tahun 2009
3. Tamat SMA di SMANegeri17 Surabaya pada tahun 2012
4. PendidikanTinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2012 – 2016	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuatdengansebenarnya  
oleh

M. MAULANA DZIKRIL HAKIM

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan pujisyukurkehadirat Allah SWT, karena atas hidayat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI SAS CAFE N RESTO SURABAYA”**.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).

Pada kesempatan yang berharga ini penulis menghantarkan ucapan terimakasih serta penghargaan kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Yahya, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan petunjuk-petunjuk yang bermanfaat sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Anang Subardjo, S.E., M.M. selaku dosen wali yang banyak memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak dan ibu dosen serta para staf STIESIA yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama di STIESIA.

6. Pimpinan dan karyawan SAS Cafe n Resto di Surabaya yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan penulis.
7. Kepada kedua orang tuasaya, kakak – Adiksaya, terimakasih atas kasih sayang, doa dan semua perhatian yang telah kalian berikan.
8. Sahabat-sahabat saya Fandry, Dian, Bobby, Ori, Dimas, Berle, Aldi, Ratih dan teman – teman SM 5 yang selalu bersama selama belajar di STIESIA.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan bagi almamater tercinta.

Surabaya, 01 Oktober 2016

M. Maulana Dzikril Hakim



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAM JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJL.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Kontribusi Praktis.....	6
1.4.2 Kontribusi Teoritis.....	7
1.4.3 Kontribusi Kebijakan.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2: TINJAUN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teoritis.....	8

2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3 Konsep Pemasaran.....	9
2.1.4 Pengertian Jasa.....	9
2.1.5 Pengertian pemasaran jasa.....	10
2.1.6 Karakteristik Jasa.....	11
2.1.7 Klasifikasi Jasa.....	12
2.1.8 Bauran Pemasaran Jasa.....	14
2.1.9 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.10 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan.....	17
2.1.11 Kualitas Layanan.....	21
2.1.12 Dimensi Kualitas Layanan.....	22
2.1.13 Harga.....	23
2.1.14 Tujuan Penetapan Harga.....	24
2.1.15 Lokasi.....	25
2.1.16 Promosi.....	27
2.1.17 Bauran Promosi.....	28
2.1.18 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2 Rerangka Pemikiran.....	30
2.3 Perumusan Hipotesis.....	32
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (objek) Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Gambaran dari populasi penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	33

3.2.1 Ukuran Sampel.....	34
3.3. Teknik Pengumpulan data.....	35
3.3.1 Jenis Data.....	35
3.3.2 Sumber Data.....	35
3.3.3 Prosedur Pengumpulan Data.....	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	35
3.4.1 Pengukuran Variabel.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Uji Validitas.....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	39
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	42
3.5.6 Uji Hipotesis.....	42
<b>BAB 4:HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum SAS Cafe N Resto.....	44
4.1.2 TujuanPendirian SAS Café n Resto.....	46
4.1.3 Analisis Deskriptif Responden.....	46
4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	50
4.1.5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.1.7 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	68
4.1.9 Uji Hipotesis.....	70
4.2 Pembahasan.....	72

4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
4.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	74
4.2.4 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
<b>BAB 5: PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
JADWAL PENELITIAN.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	81



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Penelitian Terdahulu.....	30
2. Pekerjaan Responden.....	47
3. JenisKelamin Responden.....	48
4. Usia Responden.....	49
5. DistribusiFrekuensiJawabanRespondenatasKualitasLayanan.	51
6. DistribusiFrekuensiJawabanRespondenatasHarga.....	53
7. DistribusiFrekuensiJawabanRespondenatasLokasi.....	55
8. DistribusiFrekuensiJawabanRespondenatasPromosi.....	57
9. DistribusiFrekuensiJawabanRespondenatasKeputusan Pembelian.....	59
10. HasilUji Validitas.....	61
11. HasilUji Reliabilitas.....	62
12. HasilAnalisisRegresi Linier Berganda.....	63
13. HasilUji Multikolinieritas.....	67
14. UjiKelayakan Model denganUji F.....	68
15. HasilAnalisisDeterminasiBerganda.....	69
16. UjiHipotesisdenganUji t.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	20
2. Rerangka Pemikiran.....	31
3. RerangkaKonseptual.....	32
4. Diagram RespondenPekerjaan.....	48
5. Diagram Responden JenisKelamin.....	49
6. Diagram RespondenUsia.....	50
7. UjiNormalitas.....	65
8. UjiHeteroskedstisitas.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Rekapitulasi Jawaban Responden
3. Frequency Table
4. Uji Validitas dan Reliabilitas
5. Regression
6. Surat Tugas Bimbingan Skripsi
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Surat Keterangan Riset dari STIESIA
9. Surat Keterangan Selesai Riset
10. Berita Acara Bimbingan Skripsi
11. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian