

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA DPH SHOES &  
CARE**



**Oleh:**

**MUCHAMMAD DIAZ PERDANA PUTRA**

**NPM: 15.1.02.10131**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA DPH SHOES &  
CARE**



**Oleh:**

**MUCHAMMAD DIAZ PERDANA PUTRA**

**NPM: 15.1.02.10131**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA DPH SHOES &  
CARE**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi: Manajemen  
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**MUCHAMMAD DIAZ PERDANA PUTRA**

**NPM: 15.1.02.10131**

**Program Studi: Manajemen  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA  
2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA  
PADA DPH SHOES & CARE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MUCHAMMAD DIAZ PERDANA PUTRA  
NPM : 15.1.02.10131**

«Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 12 Oktober 2019

Susunan Tim Penguji :

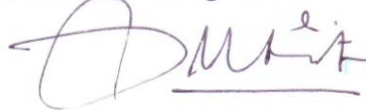
**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.**

**Anggota : 1. Dr. Hendri Soekotjo, S.E., M.M.  
2. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



**Drs. Ec. Sugiyono, M.M.**

Ketua Program Studi S1 Manajemen



**Dr. Suwitho, M.Si.**

Ketua STIESIA



**Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

**Nama : MUCHAMMAD DIAZ PERDANA PUTRA**

**N.P.M : 15.1.02.10131**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA DPH SHOES & CARE**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Oktober 2019, 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 simbol 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila demikian 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 batal saya terima.

Surabaya, 12 Oktober 2019  
Yang membuat pernyataan,



**MUCHAMMAD DIAZ P. P.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Muchammad Diaz Perdana Putra  
NPM : 15.1.02.10131  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 5 Agustus 1997  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 / 1  
Alamat Rumah : Jl. Pakis Tirtosari 1/6 Surabaya  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Etty Hendrawati  
Alamat Rumah : Jl. Pakis Tirtosari 1/6 Surabaya  
Alamat Kantor : -  
Pekerjaan/Jabatan : -

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Pakis VIII Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP di SPM Hangtuah 1 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA di SMAN 22 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2015-2019	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Muchammad Diaz Perdana Putra

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA PADA DPH *SHOES & CARE*”** dengan baik.

Penyusunan ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA). Penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA).
2. Ibu Dr. Triyonowati, M. Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA).
3. Bapak Drs. Ec. Sugiono, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kepada kedua orang tua Etty Hendrawati dan Priyo Listyo B W yang selama ini memberikan bantuan dan doa kepada penulis dalam menempuh pendidikan baik secara moril dan materil.
7. Kepada teman-teman kelas terutama Ferdy, Andri, Okta, Reza, Ilham, Ananta, Rowi, Deni, Alfian, Zainuri, Elfian yang memberikan dorongan semangat dan doa sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman terdekat saya Deo, Faisal, Iqbal, Fadli, Lucky, Bayu yang memotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman SM-7 tahun 2015 yang selalu bersama-sama belajar dan memberi kesan selama perkuliahan.
10. Kepada teman-teman sebimbangan yang selalu membantu disetiap ada kesusahan dalam penulisan skripsi.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 25 Agustus 2019

Much. Diaz Perdana Putra



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
<b>BAB 1: PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3 Promosi.....	16
2.1.4 Lokasi .....	17
2.1.5 Keputusan Pembelian/Penggunaan .....	19
2.2 Hubungan Antar Masing-Masing Variabel .....	23
2.3 Penelitian Terdahulu .....	25
2.4 Rerangka Konseptual .....	27
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	28
<b>BAB 3: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	30
3.1.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian .....	30
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	31
3.2.2 Teknik Sampling .....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.3.1 Jenis Data .....	32
3.3.2 Sumber Data.....	33
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	35
3.4.1 Variabel .....	35
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
3.5.1 Uji Instrumen Data .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	39
3.5.2 Analisis Regresi Linier berganda .....	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	41
1. Uji Normalitas .....	41
2. Uji Multikolonieritas .....	42
3. Uji Heteroskedastisitas .....	42
3.5.4 Uji Kelayakan Model .....	43
1. Analisis Koefisien Determinasi .....	44
2. Uji F .....	44
3. Uji <i>t</i> .....	47
<b>BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	47
4.2 Deskriptif Penelitian .....	49
4.2.1 Gambaran Responden Penelitian .....	49
4.2.2 Deskriptif Hasil Penelitian .....	50
4.3 Analisis Data .....	55
4.3.1 Uji Instrumen Data .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas .....	56
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
4.3.2 Uji Asumsi Klasik .....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Multikolonieritas .....	61
3. Uji Heteroskedastisitas .....	61
4.3.4 Uji Kelayakan Model .....	62
1. Analisis Koefisien Determinasi .....	63
2. Uji F .....	63
3. Uji <i>t</i> .....	64
4.4 Pembahasan .....	65
<b>BAB 5: SIMPULAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan .....	74
5.2 Keterbatasan .....	71
5.3 Saran .....	71
JADWAL PENELITIAN .....	73
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Penelitian Terdahulu.....	25
2 Karakteristik Jenis Kelamin Dan Usia .....	49
3 Nilai Pernyataan Responden .....	51
4 Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	52
5 Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Promosi .....	53
6 Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Lokasi.....	54
7 Rata-Rata Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Penggunaan..	54
8 Hasil Uji Validitas .....	56
9 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
10 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov .....	60
11 Hasil Uji Multikolonieritas .....	61
12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	63
14 Hasil Uji F.....	64
15 Hasil Uji <i>t</i> .....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Proses Keputusan Pembelian.....	20
2 Rerangka Konseptual .....	28
3 Grafik Uji Normalitas Jasa .....	59
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner.....	75
2 Tabulasi Hasil Kuesioner .....	80
3 Hasil Output SPSS.....	83
4 Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi .....	96
5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	97
6 Surat Ijin Riset.....	98
7 Surat Balasan Riset	