

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART RAYA
SEMEMI SURABAYA**



Oleh:

**MEI PUTRI DWI CAHYANI
NPM : 19.1.02.11955**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
STIESIA SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
ALFAMART RAYA SEMEMI SURABAYA**



Oleh:

**MEI PUTRI DWI CAHYANI
NPM : 19.1.02.11955**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
STIESIA SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
ALFAMART RAYA SEMEMI SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

**MEI PUTRI DWI CAHYANI
NPM : 19.1.02.11955**

Program Studi: Manajemen

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

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
ALFAMART RAYA SEMEMI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**MEI PUTRI DWI CAHYANI
NPM: 19.1.02.11955**

**Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 25 Maret 2023**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.
Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.
2. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono. M.M.**

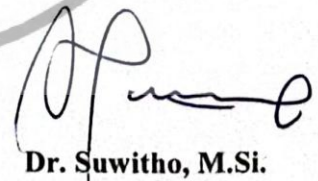
Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Prijati, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.




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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,saya:

Nama :**MEI PUTRI DWI CAHYANI**

N.P.M : **19.1.02.11955**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART RAYA SEMEMI SURABAYA.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Maret 2023,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 penulisan 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 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 batal sayaterima.

Surabaya, 25 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



MEI PUTRI DWI CAHYANI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : **MEI PUTRI DWI CAHYANI**
NPM : **19.1.02.11955**
Program Studi : **S1 Manajemen**
Tempat/Tanggal Lahir : **Surabaya, 11 Mei 2001**
Agama : **Islam**
Jumlah saudara/anak yang ke : **2/2**
Alamat : **Simo Kalangan 1 No.286 Surabaya**
Status : **Belum Menikah**

B. ORANG TUA

Nama : **TUMIANI**
Alamat : **Simo Kalangan 1 No.286 Surabaya**
Pekerjaan Jabatan : **Pegawai Negeri Sipil**

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD Negeri Petemon 10
2. Tamatan SMP Negeri 10
3. Tamatan SMK Negeri 4
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2019 – 2023	LULUS

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat Gol	Jabatan
2020	PT Paragon Technology & Innovation	-	Beauty Promotor

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat dan Rahmat dan Hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART RAYA SEMEMI SURABAYA**. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar karena adanya banyak dukungan dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E, M.Si, Ak, CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan pengarahannya, masukan, saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Ibu Dosen beserta staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya atas ilmu, pendidikan dan pengetahuan serta bantuan selama penulis menyelesaikan studi.
5. Terima kasih kepada Pimpinan dan staff dari Alfamart Raya Sememi Surabaya yang telah membantu saya dengan bersedia mengizinkan ijin riset data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Kepada belahan jiwa saya Ibu Tumiani tercinta yang selalu mendoakan dan telah banyak sekali berkorban demi saya untuk memberikan bantuan dalam Pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan moral dan materiil

hingga juga memberikan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.

7. Kepada ayah saya Rudianto dan kakak kandung saya Muhammad Sulaiman Aji Noto yang telah banyak memberikan doa dan motivasi kehidupan.
8. Kepada sahabat tersayang Ely Rahayu, Khairun Nisa dan Lailatu Zhara yang selalu ada saat suka dan duka serta bersedia memberikan waktunya untuk selalu mensupport dan menemani kehidupan saya.
9. Kepada teman-teman “IBUK BUMI BAPAK LANGIT” dan teman satu bimbingan saya yang telah memberikan motivasi, mensupport satu sama lain hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh teman kelas SM-6 angkatan 2019 yang telah memberikan semangat, kritik dan saran yang sangat bermanfaat.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu Namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyak hal yang masih belum sempurna oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi yang peneliti buat.

Sebagai akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Surabaya, Maret 2023

MEI PUTRI DWI CAHYANI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL 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	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup	13
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Tinjauan Teoritis.....	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Lokasi.....	22
2.1.4 Harga.....	26
2.1.5 Keputusan Pembelian	30
2.1.6 Penelitian Terdahulu	35
2.2 Rerangka Konseptual.....	37
2.3 Pengembangan Hipotesis	38

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	38
2.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	39
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	39
BAB 3 METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian	41
3.1.1 Jenis Penelitian	41
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian.....	41
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	43
3.3.1 Jenis Data	43
3.3.2 Sumber Data	43
3.4 Variabel dan Definisi Operasional variabel.....	45
3.4.1 Variabel Penelitian.....	45
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	45
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.5.1 Teknik Analisis Deskriptif.....	49
3.5.2 Uji Instrumen	49
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	52
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji t)	53
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	54
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.2 Deskripsi Responden	56
4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian	59
4.1.4 Uji Instrumen Data	64
4.1.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	67
4.1.7 Uji Kelayakan Model (Goodness of Fit)	70
4.1.8 Pengujian Hipotesis (Uji t)	71

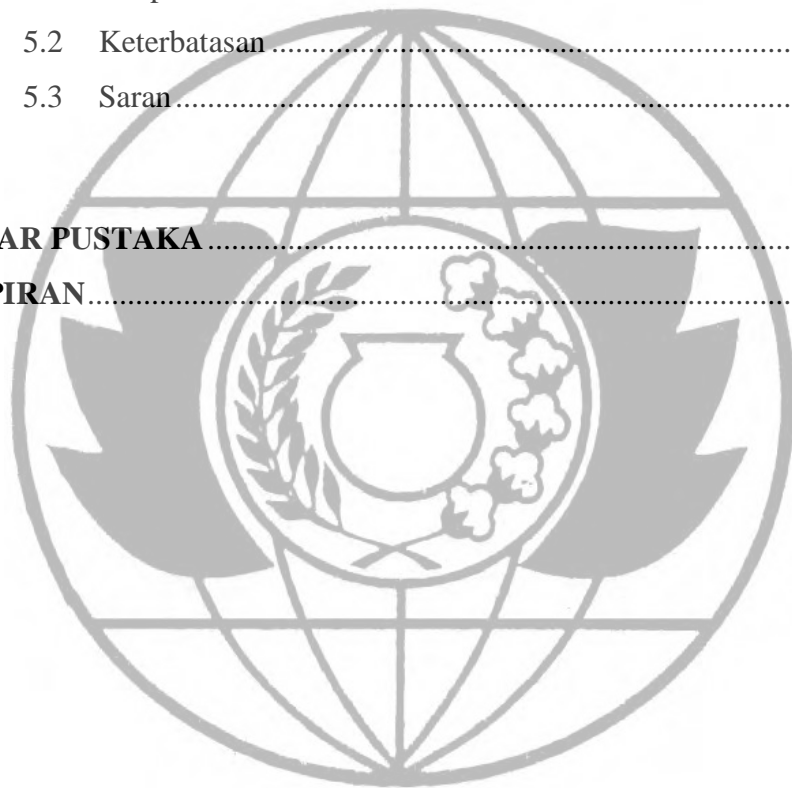
4.2	Pembahasan	72
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	72
4.2.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	73
4.2.3	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	75

BAB 5 PENUTUP

5.1	Simpulan	77
5.2	Keterbatasan	77
5.3	Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	----

LAMPIRAN	84
-----------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Total Omset Penjualan Alfamart Raya Sememi Surabaya Selama 11 Bulan Tahun 2022	4
2. Temuan <i>Gap Research</i>	10
3. Penelitian Terdahulu	35
4. Skala Likert	45
5. Konstruksi Kuesioner	48
6. Berdasarkan Jenis Kelamin	57
7. Berdasarkan Usia	57
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	58
9. Kelas Interval	59
10. Frekuensi Tanggapan Respdn terhadap Kualitas Pelayanan	60
11. Frekuensi Tanggapan Respdn terhadap Lokasi	61
12. Frekuensi Tanggapan Respdn terhadap Harga	62
13. Frekuensi Tanggapan Mengenai Keputusan Pembelian	63
14. Hasil Uji Validitas	64
15. Hasil Uji Reliabilitas	65
16. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
17. Uji Kolmogorov-Smirnov	68
18. Hasil Uji Multikolinearitas	69
19. Hasil Uji F (Anova)	70
20. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	71
21 Hasil Uji t	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Grafik Pengujian Normalitas Data	67
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lampiran Kuesioner.....	57

