

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS
LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN PADANG SALERO DENAI
SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

RIZKY EDWINDA PUTRI
B 100110354

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
RUMAH MAKAN PADANG SALERO DENAI SURAKARTA**

Yang ditulis oleh :

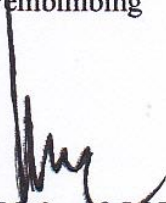
RIZKY EDWINDA PUTRI

B 100110354

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Surakarta, 19 November 2019

Pembimbing



(Drs. Ma'arif, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN PADANG SAERO DENAI SURAKARTA

Yang ditulis oleh :

Rizky Edwinda Putri

B100110354

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada hari Senin, 19 November 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji

1. Drs. Ma'aruf, M.M.
2. Rini Kuswati, S.E., M.Si.
3. Drs. Dr. Syamsudin, M.M.

(.....)
(.....)
(.....)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Drs. Dr. Syamsudin, M.M.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Jl. A Yani Tromol Pos 1, Pabelan Kartasura 57102 Ph.: (0271) 717417 Eks.211 Surakarta

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RIZKY EDWINDA PUTRI**
NIM : **B100110354**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN PADANG
SALERO DENAI SURAKARTA**

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

Surakarta, 19 November 2019

Yang Membuat Pernyataan,

RIZKY EDWINDA PUTRI

MOTTO

**“Cukuplah ALLAH menjadi penolong kami dan ALLAH adalah
sebaik-baiknya Pelindung.”**

(Ali Imron : 173)

**“ALLAH never changes the condition of a people unless they
strive to change themselves.”**

(HR. Muslim)

**“Barangsiapa memudahkan kesulitan orang lain, maka ALLAH
akan memudahkan urusannya di dunia dan di akhirat.”**

(Surah Imran : 159)

**“Laa Ba'sa; Hatiku tenang karena mengetahui apa yang
melewatkanku tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa
yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan ku.”**

(Ummar Bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Sujud serta syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu wata'ala atas cinta dan kasih sayang-Nya sehingga Qodarullah skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad Sallallahu alayhi wassalam dan para Sahabat yang mulia.

Dengan segenap cinta, penulis persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. **Ayah dan mama** yang selalu memberikan kasih sayang tidak ternilai, nasehat, dan untaian do'a yang tiada henti selalu mengiringi langkahku. Semoga karya sederhana ini dapat menghadirkan senyuman di wajah ayah dan mama.
2. **Adik-adikku tersayang**, Dinda Edwinda Putri & Muhammad Fakhriin Aufar yang selalu memberi keceriaan dan menyemangati.
3. **Sahabat terbaikku**, Crenny Eka Aryanti & Septina Rahma yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat.
4. Almamater FEB Universitas Muhammadiyah Surakarta tercinta tempatku menimba ilmu.

ABSTRAKSI

Tujuan dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Di R.M Padang Salero Denai Surakarta. Menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Di R.M Padang Salero Denai Surakarta. Menganalisis pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Di R.M Padang Salero Denai Surakarta. Menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Di R.M Padang Salero Denai Surakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli masakan padang di R.M Padang Salero Denai di Surakarta sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji koefisien determinasi (R^2), uji F (Uji Ketepatan Model) dan Uji t (Uji Hipotesis). Nilai *R square* (R^2) diperoleh sebesar 0,524. Hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk (X_1), kualitas layanan (X_2), harga (X_3) dan lokasi (X_4) sebesar 52,4%. Sedangkan sisanya sebesar 47,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

The purpose in this research is analyzing the influence of product quality of the decision purchases in R.M Padang Salero Denai Surakarta. Analyze the influence of the quality of services of the decision purchases in R.M Padang Salero Denai Surakarta. Analyze the influence the price of the purchase decision in R.M Padang Salero Denai Surakarta. Analyze the influence of the location of the decision purchases in R.M Padang Salero Denai Surakarta. Population in this study was all the consumers who buy R.M Padang Salero Denai in Surakarta while sample used as many as 100 responden. The sample collection that is used is purposive sampling. An instrument the analysis used is a test of normality, multicollinearity test, heteroskedastisitas test, a coefficient test determination (r^2), f (test the accuracy of test model) and test t (test a hypothesis). The value of r square (r^2) 0,524 obtained by. This means that variations change can be explained by the decision of the purchase of variable (X_1) quality products, the quality of services (X_2), the price (X_3) and location (X_4) 52,4%. While the rest of 47.6% described by other variables beyond the model.

Keywords: Quality of products, Quality of service, price, location and purchase decision.

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum .Wr. Wb.

Dengan mengucapkan rasa puji syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah Subhana wata'ala atas limpahan rahmat, dan karunia-Nya serta tidak lupa pula salam dan sholawat semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Sallallahu alayhi wassalam yang telah membawa kita semua umat Islam dari jaman kegelapan kejaman yang jauh lebih baik, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI RUMAH MAKAN PADANG SALERO DENAI SURAKARTA.”**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Dr. Syamsudin, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, S.E., M.Si., selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Drs. Ma'aruf M.M., selaku Pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun 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. Para Staf dan karyawan tata usaha di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta atas pelayanan dan kemud' administrasinya.
7. Seluruh pihak yang ikut berpartisipasi yang tidak mampu disebutkan satu persatu

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan penulis selanjutnya. Masukan baik yang berupa kritik maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 19 November 2019

Penulis

RIZKY EDWINDA PUTRI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Perilaku Konsumen	9

B. Keputusan Pembelian.....	19
C. Kualitas Produk.....	20
D. Kualitas Layanan.....	21
E. Harga.....	23
F. Lokasi.....	25
G. Penelitian Terdahulu	27
H. Hipotesis.....	29
I. Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODA PENELITIAN	34
A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	34
B. Data dan Sumber Data	36
C. Metode Pengumpulan Data	36
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
E. Uji Instrumen Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	41
F. Metode Analisis Data	42
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Multikolineritas.....	42
3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
Analisis Regresi Berganda	44
a. Koefisiensi Determinasi (R^2)	44
b. Uji F (Uji Ketepatan Model)	44
c. Uji t (Uji Hipotesis)	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48

A. Deskripsi Responden	48
1. Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	48
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
3. Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	51
B. Analisis Data	52
1. Uji Kuesioner	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas.....	55
b. Multikolinearitas	56
c. Heteroskedastisitas.....	57
C. Analisis Data	58
1. Analisis Regresi Berganda	58
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
3. Uji F (Uji Ketepatan Model)	59
4. Uji t (Uji Hipotesis)	61
D. Pembahasan.....	67
1. Kualitas Produk Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian di R.M Padang Salero Denai Surakarta.....	67
2. Kualitas Layanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian di R.M Padang Salero Denai Surakarta.....	68

3. Harga Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian di R.M Padang Salero Denai Surakarta	69
4. Lokasi Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian di R.M Padang Salero Denai Surakarta	69
BAB V. PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Keterbatasan Penelitian	72
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	48
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	50
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1)	52
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X_2)	52
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3).....	53
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_4)	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	54
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.12	Hasil Multikolinearitas	56
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas	57
Tabel 4.14	Hasil Uji F test	59
Tabel 4.15	Hasil Uji t test.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan	12
Gambar 2.2 Model Kotak Hitam Perilaku Konsumen	17
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian	79
Lampiran B Tabulasi Hasil Penelitian.....	84
Lampiran C Uji Validitas.....	87
Lampiran D Uji Reliabilitas.....	91
Lampiran E Uji Asumsi Klasik.....	94
Lampiran F Uji Regresi Linier Berganda, uji t, uji F dan Koefisien Determinasi (R ²).....	98