

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART
POOL BINA MARGA DI KOTA BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh

INDRIATI ANJANI
NIM : 2411907494



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART
POOL BINA MARGA DI KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : Indriati Anjani
NIM : 2411907494
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan disahkan di Depok pada tanggal 05 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Jhonson Sitanggang, SP., MM

Drs. Hengky Hendrawan, MM., M.Si

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof.Dr. Abdul Hamid, MS



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ALFAMART
POOL BINA MARGA DI KOTA BOGOR**

Oleh:

Nama : INDRIATI ANJANI
NIM : 2411907494
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 05 Agustus 2024
Waktu : 13:00 – 14:20

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Dr.Ir. Muhammad Masyhuri, MBA ()

Anggota : Sandi Noorzaman, S.Si., MM ()

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Hengky Hendrawan, MM., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : INDRIATI ANJANI
NIM : 2411907494
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3271044409990007
Alamat : Jl.Cijahe Rt02/Rw01 Kel Curug Mekar Kec Bogor Barat

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan,Harga,dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Pool Bina Marga di Kota Bogor. merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*Plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau melalui media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya

Depok, 05 Agustus 2024

INDRIATI ANJANI

ABSTRAK

INDRIATI ANJANI. NIM 2411907494. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Alfamart Pool Binamarga Di Kota Bogor

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Binamarga di Kota Bogor , (2) pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Binamarga di Kota Bogor , (3) pengaruh lokasi terhadap Keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Binamarga di Kota Bogor , dan (4) pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada pelanggan minimarket Alfamart Pool Binamarga di Kota Bogor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan Lokasi terhadap Keputusan pembelian alfamart pool binamarga kota bogor. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian berupa pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner. Pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik Rao Purba dengan jumlah responden 100 orang, yaitu pembeli di Alfamart Pool Binamarga Kota Bogor.

Hasil koefisien determinasi (adjusted R square) menunjukkan bahwa 80,6% faktor Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi sedangkan sisanya 19,4% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji F menunjukkan secara simultan variable Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai Fhitung (138,140) > Ftabel (2,700). Hasil uji t menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan dan Harga thitung (1,587), (1,356) dimana ttabel (1,984) maka variabel Kualiatas Pelayanan, Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Alfamart Pool Binamarga Kota Bogor. Variabel Kualitas Lokasi berpengaruh signifikan terhadap terhadap keputusan pembelian di Alfamart Pool Binamarga Kota Bogor dengan nilai thitung (7,987).

Kata kunci : Pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi, keputusan pembelian

ABSTRACT

INDRIATI ANJANI. NIM 2411907494. *The Influence of Service Quality, Price and Location on Purchasing Decisions at Alfamart Pool Binamarga in Bogor City*

This research aims to determine: (1) the influence of service quality on purchasing decisions for Alfamart Pool Binamarga minimarket customers in Bogor City, (2) the influence of price on purchasing decisions for Alfamart Pool Binamarga minimarket customers in Bogor City, (3) the influence of location on decisions purchases from Alfamart Pool Binamarga minimarket customers in Bogor City, and (4) the influence of service quality, price perception and location on purchasing decisions among Alfamart Pool Binamarga minimarket customers in Bogor City.

The purpose of this research is to determine and analyze the influence of service quality, price and location on purchasing decisions for the Alfamart Pool Binamarga in Bogor City. The type of research used is a research method in the form of data collection using questionnaires. Sample selection was carried out using the Rao Purba Technique with a total of 100 respondents, namely buyers at Alfamart Pool Binamarga, Bogor City.

The results of the coefficient of determination (adjusted R square) show that 80.6% of the factors are Service Quality, Price and Location while the remaining 19.4% is explained by other factors not examined in this research. The results of the F test show simultaneously the variables Service Quality, Price and Location simultaneously has a significant effect on purchasing decisions with a value of $F_{count} (138,140) > F_{table} (2,700)$. The results of the t test show that the Service Quality and Price variables are $t_{count} (1.587), (1.356)$ where $t_{table} (1.984)$ then the Service Quality and Price variables do not have a significant effect on purchasing decisions at the Alfamart Pool Binamarga, Bogor City. The Location Quality variable has a significant effect on purchasing decisions at Alfamart Pool Binamarga, Bogor City with a t value of (7.987).

Keywords : Influence of service quality, price, location, purchasing decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Alfamart Pool Bina Marga di Kota Bogor ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat fenomena masyarakat yang semakin gemar untuk melakukan pembelian di berbagai perusahaan retail. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui model seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisan, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof.Dr. Abdul Hamid, MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Jhonson Sitanggang, SP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah

dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.

8. Bapak Warta Sasmita selaku Area Coordinator Pt. Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

9. Ayahanda Bapak Anda Wijaya dan Ibunda Lidyastuti tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.

10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 05 Agustus 2024
Penulis,

INDRIATI ANJANI
NIM: 2411907494

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR SIDANG.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Perumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Retail.....	8
2.1.2 Jenis Jenis Retail.....	10
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	10
2.2 Pelayanan.....	11
2.3 Harga.....	12
2.4 Lokasi.....	13
2.5 Keputusan Pembelian.....	14
2.6 Penelitian Terdahulu.....	15
2.7 Kerangka Berpikir.....	17
2.8 Hipotesis.....	18

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2	Jenis Penelitian.....	20
3.3	Jenis Data.....	20
3.4	Populasi dan Sampel.....	21
3.4.1	Populasi.....	21
3.4.2	Sampel.....	21
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6.1	Variabel Bebas (Independent Variable).....	23
3.6.2	Variabel Terikat (Dependent Variable).....	24
3.7	Analisis Data.....	26
3.7.1	Skala dan Angka Penafsiran.....	26
3.7.2	Persamaan Regresi.....	27
3.7.3	Uji Kualitas Data.....	28
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.5	Uji Hipotesis.....	31
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	35
4.1.2	Karakteristik Responden.....	36
4.1.3	Tanggapan Responden.....	37
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	41
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.2	Pembahasan.....	50
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1	Simpulan.....	55
5.2	Saran.....	55
	DAFTAR PUSTAKA.....	57
	LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Selisih Harga Dengan Kompetitor	3
Tabel 1.2	Pencapaian Net Sales	4
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	20
Tabel 3.6	Variabel dan Definisi Operasional	24
Tabel 3.7	Angka Penafsiran	27
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2	Tanggapan Responden atas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.3	Tanggapan Responden atas Variabel Harga	39
Tabel 4.4	Tanggapan Responden atas Variabel Lokasi	40
Tabel 4.5	Tanggapan Responden atas Keputusan Pembelian	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>).....	45
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi Berganda	47
Tabel 4.13	Hasil Uji F	48
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.15	Hasil Uji t (Uji Parsial)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.7 Kerangka Pikir Penelitian	18
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	58
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 3. Tabulasi Data	62
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	64
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi	70
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	71
Lampiran 7. Riwayat Hidup.....	72
Lampiran 8. R,F dan T	7

