

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COFFEE SHOP
WAKE CUP INDONESIA CABANG
CIBUBUR JUNCTION**

SKRIPSI

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

Oleh :

**AGUS MUSTOPA
NIM : 2411807075**



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**

JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COFFEE SHOP
WAKE CUP INDONESIA CABANG
CIBUBUR JUNCTION**

Oleh:

Nama : AGUS MUSTOPA
NIM : 2411807075
Jurusan : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 10 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,



Hanantyo Dewanto, SP., MM

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati S.Si., MM

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta., SH



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI COFFEE SHOP
WAKE CUP INDONESIA CABANG
CIBUBUR JUNCTION**

Oleh:

Nama : AGUS MUSTOPA
NIM : 2411807075
Jurusan : Manajemen

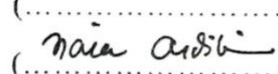
Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Agustus 2022
Waktu : 10.00 – 11.30 Wib.

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Eko Yuliawan, SE, M.Si.
Anggota I : Maya Andini Kartikasari, S.P, MM.


(.....)

(.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si. MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : AGUS MUSTOPA
NIM : 2411807075
Jurusan : Manajemen
NO. KTP : 3201282320900002
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 23 Oktober 1990
Alamat : Kp. Pasir Angin Rt. 01/02 Desa Cipicung Kec. Cijeruk
Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Di Coffee Shop Wake Cup Indonesia Cabang Cibubur Junction ini 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, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau 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 di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 10 Agustus 2022

AGUS MUSTOPA

ABSTRAK

AGUS MUSTOPA. NIM 2411807075. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Coffee Shop Wake Cup Indonesia Cabang Cibubur Junction.

Pada masa kini, banyak terjadi kemajuan dalam berbagai bidang baik dalam hal teknologi maupun dalam hal makanan. Banyak tempat-tempat kekinian yang baru buka terutama usaha Coffee Shop. Semakin banyak Coffee Shop yang baru buka, maka terjadi persaingan antar Cafe.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga dan lokasi Terhadap Keputusan Pembeliann di Coffee Shop Wake Cup. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 97 responden, dengan menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 60,3% faktor-faktor keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi sedangkan sisanya 39,7% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara serempak berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (49,661) > F_{tabel} (2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,984)$ dan variabel lokasi menunjukan hasil $(8,0779)$ dimana $t_{tabel} (1,985)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup. Adapun hasil uji t variabel kualitas harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (0,383)$. Variabel yang dominan mempengaruhi keputusan pembelian di Coffee Shop Wake Cup adalah lokasi.

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

ABSTRACT

AGUS MUSTOPA. NIM 2411807075. *The Influence of Service Quality, Price and Location on Purchase Decisions at Wake Cup Indonesia Coffee Shop Cibubur Junction Branch.*

Nowadays, there are many advances in various fields, both in terms of technology and in terms of food. Many contemporary places have just opened, especially the Coffee Shop business. The more coffee shops that have just opened, the competition between cafes will occur.

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of service quality, price and location on purchasing decisions at Wake Cup Coffee Shop. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection was done by purposive sampling. The sample amounted to 97 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the regression test showed that 60.3% of purchasing decision factors could be explained by service quality, price and location, while the remaining 39.7% was explained by other factors not examined in this study. While the results of the F test show that the variables of service quality, price and location simultaneously have a significant positive effect on purchasing decisions with the results of the analysis that the value of $F_{\text{count}} (49.661) > F_{\text{table}} (2.700)$. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the analysis $t_{\text{count}} (3.984)$ and the location variable shows the results (8.0779) where $t_{\text{table}} (1.985)$ then partially the two variables have a positive and significant effect on purchasing decisions at Coffee Shop Wake Cup. The results of the t-test of the price quality variable have no positive and significant effect on purchasing decisions at the Coffee Shop Wake Cup with the value of the t_{count} analysis results (0.383) . The dominant variable influencing purchasing decisions at Coffee Shop Wake Cup is location.

Keywords : Service quality, price, location, purchasing decisions.

KATA PENGANTAR

Puji syukur khadirat Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, hidayah, serta Inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan dan skripsi ini sesuai dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan kepada junjungan kita semua, Nabi Muhammad Shollallahu Alaihi Wasallam. dengan harapan semua mendapat syafaat di hari pembalasan nanti.

Penelitian ini, bertema Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Coffee Shop Wake Cup Indonesia Cabang Cibubur Junction, disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan baik secara material maupun non material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, fikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. Bapak H, Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
3. Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
4. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan jurusan ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
5. Bapak Hanantyoko D,SP,MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi dalam mengajar penulis, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

7. Para staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama – sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
9. Ibu Desi Yubowo sebagai Manager Operasional di Coffee Shop Wake Cup Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Ibunda Mimi tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Seluruh keluarga besar saya, yang senantiasa memberikan support dukungan, baik itu do'a dan dukungan-dukkungan lainnya.
12. 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 selalu diberikan kesuksesan. Aamin

Depok, 10 Agustus 2022
Penulis,

AGUS MUSTOPA
NIM: 241180707

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2. Harga.....	11
2.1.3. Lokasi.....	14
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Konseptual	20
2.4. Hipotesis.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian	24
3.2. Jenis Penelitian.....	24
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi	25
3.3.2. Sampel.....	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5. Definisi Operasional Variabel.....	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	29
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	29
3.6.2. Persamaan Regresi	30
3.6.3. Uji Kualitas Data.....	31
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.5. Uji Hipotesis	35
3.6.6. Koefisien Determinasi (R^2)	37
 BAB IV HASIL PEMBAHASAN	 38
4.1. Hasil Penelitian	38
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	38
4.1.2. Karakteristik Responden	39
4.1.3. Tanggapan Responden	40
1. Kualitas Pelayanan (X1)	42
2. Harga (X2)	44
3. Lokasi (X3)	45
4. Keputusan Pembelian (Y)	48
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	53
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	54
1. Uji Normalitas.....	55
2. Uji Multikolinieritas.....	57
3. Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	59
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	59

2. Hasil Uji F (Simultan).....	60
3. Koefisien Determinasi	61
4. Hasil Uji t (Parsial)	61
5. Pengaruh Dominan.....	63
4.2. Pembahasan.....	63
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	 65
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran.....	65
 DAFTAR PUSTAKA	 66
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pengunjung Coffee Shop Wake Cup Dan Cafe Teko	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	23
Tabel 3.2. Jawaban Pertanyaan Koesioner	26
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.4. Angka Penafsiran	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	39
Tabel 4.2. Angka Penafsiran	41
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	44
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	46
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	51
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	51
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	52
Tabel 4.11. Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.12. Hasil Uji Normalitas dengan <i>One-Saple Kolmogorov-Smirnov</i>	56
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	57
Tabel 4.14. Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas	58
Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Berganda	59
Tabel 4.16. Hasil Uji F	60
Tabel 4.17. Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.18. Hasil Uji t (Uji Parsial)	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Peran Penting Harga Dalam Pertukaran Pemasaran	13
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	20
Gambar 4.1. Uji Normalitas	54
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastisitas Grafik <i>Scatterplot</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Perusahaan	66
Lampiran 2. Kuesioner	67
Lampiran 3. Tabulasi Data	71
Lampiran 4. Hasil out put SPSS(uji validitas, reliabilitas)	72
Lampiran 5. Hasil out put (uji asumsi klasik, hipotesis).....	76
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	80
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	81
Lampiran 8. Tabel F	82
Lampiran 9. Tabel t	83
Lampiran 10. Tabel r	84