



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (
Studi Kasus pada Tombo Coffe di Kabupaten Batang)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun:

Nama : Iqbal Wahyudi

NIM : 14020217130069

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG

2022

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Iqbal Wahyudi

NIM : 14020217130069

Departemen : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian
(Studi Kasus pada Tombo Coffe di Kabupaten Batang)

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak besar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar sarjanannya)

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 30 Maret 2022

Pembuat Pernyataan

Iqbal Wahyudi

14020217130069

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Tombo Coffe di Kabupaten Batang)

Nama Penyusun : Iqbal Wahyudi

NIM : 14020217130069

Departemen : Administrasi Bisnis


Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I

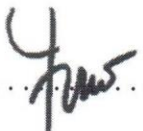

Dr. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822199403003

Dosen Pembimbing

1. Prof. Drs. Sudharto P Hadi, MES, Ph.D


(.....)

2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si


(.....)

Dosen Penguji

1. Dr. Dra. Sri Suryoko, M.Si


(.....)

MOTTO

“DO IT NOW !”

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

- 1. Tuhan yang maha Esa, Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang senantiasa memberikan kemudahan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.*
- 2. Kedua orang tua saya tercinta serta adik-adik saya yang telah memberikan support luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.*
- 3. Kepada calon istri saya, Devi Amalia Nurkhasanah yang senantiasa memberikan support di masa-masa sulit saya, terimakasih selalu mengingatkan dan memotivasi hingga skripsi ini selesai.*
- 4. Untuk teman-teman saya Nafal, Ilham, Chandra, dan Kiya yang telah memberikan dukungan dengan ngajakin jalan-jalan.*
- 5. Kepada diri saya pribadi yang telah terus mengupayakan yang terbaik dalam menyelesaikan penelitian ini hingga akhir.*

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus pada Tombo Coffe di Kabupaten Batang)**

ABSTRAKSI

Pertumbuhan bisnis kedai kopi dalam beberapa tahun terakhir mengalami peningkatan yang signifikan, hal ini dapat diamati dari banyaknya kedai kopi baru disudut kota termasuk di Kabupaten Batang. Hal ini menyebabkan para pemilik kedai kopi berusaha untuk memenangkan persaingan. Usaha untuk memenangkan ini salah satunya adalah dengan melihat tingkat keputusan pembelian konsumennya, keputusan pembelian dalam penelitian ini akan dipengaruhi kualitas pelayanan dan lokasi dari sebuah kedai berdiri. Tombo Coffe yang telah berdiri jauh sebelum *trend* kopi setinggi saat ini telah mengalami masa penjualan yang cukup tinggi namun kemudian ditahun 2019 terjadi penurunan penjualan tahunan hingga tahun 2020 ketika *coffe shop* baru mulai bermunculan di pusat kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen Tombo Coffe Batang.

Tipe penelitian ini adalah *explanatory research* dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden yang memenuhi kriteria di kedai Tombo Coffe. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan aplikasi olah data yakni SPSS. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen Tombo Coffe.

Adapun saran yang dapat diberikan kepada pengelola Tombo Coffe pada aspek kualitas pelayanan adalah memperbaiki kerapian karyawan dengan menambahkan apron, meningkatkan kecepatan proses pembuatan pesanan, serta menempatkan nomor meja di meja pelanggan. Pada aspek lokasi perlu membuka kembali lahan parkir yang telah tersedia sebelumnya, melakukan promosi secara daring untuk menarik minat konsumen, serta memasang papan penunjuk arah sejak dari jalan raya utama bandar dan memasang mmt kain melintang diatas jalan desa agar lebih terlihat dari kejauhan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND LOCATION ON PURCHASE
DECISIONS
(Case Study on Tombo Coffe in Batang Regency)***

ABSTRACT

The growth of coffee shop businesses in recent years has experienced a significant increase, this can be observed from the number of new coffee shops in the corner of the city including in Stem Regency. This led to the owners of the coffee shop trying to win a competition. Efforts to win this one of them is to see the level of consumer purchase decisions, the purchase decision in this study will be influenced by the quality of the service and location from a tavern stood. Tombo Coffee which has stood long before the current high coffee trend has experienced a fairly high sales period but later in 2019, there was a decrease in annual sales to 2020 when new shop coffee has started to emerge in the city center. This study aims to determine the influence of service quality and location on the decision to purchase Tombo Coffe Batang.

The type of this research is explanatory research with a purposive sampling method. Data collection is conducted by providing questionnaires directly to respondents who meet the criteria at Tombo Coffe shop. The data analysis method used is the regression analysis using the data processing application, namely SPSS. The results concluded that service quality and location have a significant effect on the decision to purchase Tombo Coffe consumers.

The advice that can be given to Tombo Coffe management on aspects of service quality is to improve the neatness of employees by adding an apron, increasing the speed of the process's creation, and placing table numbers on the customer table. The location aspect requires reopening the parking lot that has been available before, conducting online promotions to attract the interest of consumers, installing signposts since from the major highway, and installing mmt fabrics across the village roads to be more visible than a distance.

Keywords: Service quality, Location, Purchase Decisions

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, berkah, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata 1 pada jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Tombo Coffe Di Kabupaten Batang)”** ini, penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa doa, bantuan, dan dukungan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

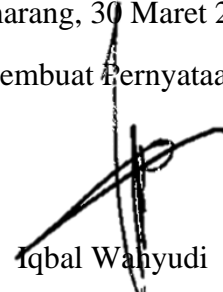
1. Dr. Hardi Warsono, M.T.P selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
3. Prof. Drs. Sudharto P Hadi, MES, Ph.D. selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Prof. Dr. Dra. Ari Padhanawati, MS selaku dosen wali yang telah membantu selama masa perkuliahan.
6. Dra. Sri Suryoko, M.Si. selaku dosen penguji yang telah menguji dalam sidang skripsi.
7. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Seluruh responden atas kesediaannya mengisi kuesione yang telah saya berikan.
9. Serta berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Apabila dalam penulisan karya ilmiah ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 30 Maret 2022

Pembuat Pernyataan



Iqbal Wahyudi

14020217130069

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.5 Kerangka Teori	13
1.5.1 Perilaku Konsumen	13
1.5.2 Keputusan Pembelian	18
1.5.3 Kualitas Pelayanan	23
1.5.4 Lokasi	25
1.6 Penelitian Terdahulu	27
1.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	30
1.6.2 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	30
1.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	31
1.7 Hipotesis	31
1.8 Definisi Konsep	32
1.8.1 Kualitas Pelayanan	32

1.8.2	Lokasi	33
1.8.3	Keputusan Pembelian	33
1.9	Definisi Operasional	33
1.9.1	Kualitas Pelayanan	33
1.9.2	Lokasi	34
1.9.3	Keputusan Pembelian	35
1.10	Metode Penelitian	35
1.10.1	Tipe Penelitian	35
1.10.2	Populasi dan Sampel	35
1.10.3	Teknik Pengambilan Sampel	36
1.10.4	Jenis dan Sumber Data	37
1.10.5	Skala Pengukuran	38
1.10.6	Teknik Pengumpulan Data	38
1.10.7	Teknik Pengolahan Data	39
1.10.8	Instrumen Penelitian	40
1.10.9	Teknik Analisis	40
BAB II	47
GAMBARAN UMUM TOMBO COFFE	47
2.1	Gambaran Umum Kabupaten Batang	47
2.2	Profil Tombo Coffe	48
2.2.1	Lokasi Tombo Coffe	50
2.2.2	Visi, Misi, & Budaya Tombo Coffe	50
2.2.3	Logo Tombo Coffe	51
2.2.4	Jam Operasional	52
2.2.5	Produk Tombo Coffe	52
2.3	Identitas Responden	55
2.3.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
2.3.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	57
2.3.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57

2.3.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
2.3.5	Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan	59
BAB III		61
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN		61
3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.1.1	Uji Validitas	61
3.1.2	Uji Reliabilitas	66
3.2	Analisis dan Hasil Interpretasi Penelitian	67
3.2.1	Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan	67
3.2.2	Persepsi Terhadap Lokasi	85
3.2.3	Persepsi Terhadap Keputusan Pembelian	99
3.3	Analisis Data	111
3.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	111
3.3.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	115
3.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	119
3.4	Pembahasan	123
BAB IV		128
PENUTUP		128
4.1	Kesimpulan	128
4.2	Saran	130
Daftar Pustaka		133
LAMPIRAN		136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Jumlah Produksi Kopi per Negara	1
Gambar 1.2. Konsumsi Kopi Domestik di Indonesia Periode 2014-2019	2
Gambar 1.3. Model Perilaku Konsumen	17
Gambar 1.4. Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen	18
Gambar 1.5. Kurva Hasil Uji t-Test (Two Tail)	48
Gambar 1.6. Kurva Hasil Uji-F (Two Tail)	49
Gambar 2.1. Logo Tombo Coffe	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Tombo Coffe Tahun 2016 – 2020	5
Tabel 1.2. Empat Jenis Pengambilan Keputusan	23
Tabel 1.3. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 1.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	34
Tabel 2.1. Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 2.2. Usia Responden	61
Tabel 2.3. Pendidikan Terakhir Responden	61
Tabel 2.4. Pekerjaan Responden	62
Tabel 2.5. Penghasilan Responden	63
Tabel 3.1 Uji Validitas Indikator Kualitas Pelayanan	64
Tabel 3.2 Uji Validitas Indikator Lokasi	64
Tabel 3.3 Uji Validitas Indikator Keputusan Pembelian	64
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Keputusan Pembelian	66
Tabel 3.5 Tombo Coffe Memiliki Ruang Yang Nyaman	68
Tabel 3.6 Fasilitas Fisik Tombo Coffe secara Visual Menarik	69
Tabel 3.7 Karyawan Tombo Coffe Berpakaian dan Berpenampilan Rapi	69
Tabel 3.8 Karyawan Tombo Coffe Mampu Menyajikan Pesanan/Permintaan dengan Cepat	69
Tabel 3.9 Tombo Coffe Memberi Tahu Pelanggan Secara Pasti Kapan Pesanan Diproses Dan Diantarkan.	69
Tabel 3.10 Karyawan Tombo Coffe Selalu Bersedia Untuk Membantu Pelanggan.	69
Tabel 3.11 Karyawan Tombo Coffe cepat untuk menanggapi permintaan pelanggan.	69
Tabel 3.12 Karyawan Tombo Coffe Mampu Memberikan Jaminan Produk Kepada Pelanggan	70
Tabel 3.13 Karyawan Tombo Coffe Mengetahui Apa Kebutuhan Anda	70

Tabel 3.14 Tombo Coffe Mengutamakan Kepentingan Terbaik Anda	70
Tabel 3.15 Operasional Yang Nyaman Untuk Semua Pelanggan	70
Tabel 3.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 3.17 Tabel Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 3.18 Lokasi Tombo Coffe di Desa Tombo cukup strategis	75
Tabel 3.19 Tombo Coffe menyediakan lahan parkir yang cukup luas	77
Tabel 3.20 Tempat Parkir Tombo Coffe Sangat Aman	78
Tabel 3.21 Lokasi Menuju Tombo Coffe Sangat Mudah Dijangkau	79
Tabel 3.22 Tombo Coffe Dapat Dilihat Dengan Jelas Dari Kejauhan	80
Tabel 3.23. Tombo Coffe dapat ditemukan dengan mudah	81
Tabel 3.24 Fasilitas Umum Tombo Coffe Bersih Dan Nyaman	83
Tabel 3.25 Bangunan Tombo Coffe Memiliki Ruangan Yang Cukup Memadai.	83
Tabel 3.26. Rekapitulasi Jawaban Responden mengenai Variabel Lokasi	85
Tabel 3.27 Kategorisasi Variabel Lokasi	88
Tabel 3.28 Dorongan Yang Kuat Untuk Membeli Produk	90
Tabel 3.29 Yakin Dengan Produk Yang Ditawarkan Sesuai Dengan Kebutuhan Dan Keinginan	91
Tabel 3.30 Tidak Ragu-Ragu Melakukan Pembelian	91
Tabel 3.31 Ketika Ingin Membeli Kopi, Akan Memilih Tombo Coffe	92
Tabel 3.32 Merasa Puas Melakukan Pembelian	94
Tabel 3.33 Berencana Akan Merekomendasikan Kepada Orang Lain	95
Tabel 3.34 Telah Melakukan Pembelian Lebih Dari Satu Kali Di Tombo Coffe	96
Tabel 3.35 Berencana Untuk Melakukan Pembelian Di Kemudian Hari	97
Tabel 3.36 Rekapitulasi Jawaban Keputusan Pembelian	98
Tabel 3.37 Interval Kelas Variabel Keputusan Pembelian	100
Tabel 3.38 Correlations Kualitas Pelayanan	101
Tabel 3.39. Model Summary Kualitas Pelayanan	102

Tabel 3.40 Coefficients Kualitas Pelayanan	102
Tabel 3.41 Coefficients Kualitas Pelayanan	104
Tabel 3.42 Model Summary Lokasi	105
Tabel 3.43 Coefficients Lokasi	106
Tabel 3.44 Model Summary	108
Tabel 3.45. Coefficients	109
Tabel 3.46 Tabel ANOVA	111