

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

(Studi Kasus Identiq *Coffee Shop* Bekasi Utara)

SKRIPSI

Oleh :

Yesi Septiani

201810325104



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi
Harga, Lokasi Terhadap Keputusan
Pembelian (Studi Kasus Identiq *Coffee Shop*
Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Yesi Septiani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325104

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga,
Lokasi terhadap Keputusan Pembelian. (Studi
Kasus Identiq Coffee Shop Bekasi Utara)

Nama Mahasiswa : Yesi Septiani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325104

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 11 Juli 2022

Jakarta, 18 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, SE., MM

NIDN 0325057908

Penguji I : Neng Siti Komariah, SE., MM

NIDN 0327128105

Penguji II : Andrian, SE., MM

NIDN 0321077102

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hadita, S.Pd., MM

NIDN 0329048302

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak

NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Identiq Coffee Shop Bekasi Utara)**” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta , 18 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



Yesi Septiani

201810325104

ABSTRAK

Yesi Septiani (201810325104) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Identiq *coffee shop* Bekasi Utara)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Identiq *Coffee shop* . Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui. Teknik sampling dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier Berganda*. Subjek penelitian yaitu konsumen Identiq *Coffee shop* . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian dan Persepsi Harga, Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara simultan Kualitas pelayanan, persepsi harga, lokasi berpengaruh signifikan dan memiliki hubungan pengaruh positif terhadap variabel Keputusan Pembelian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Yesi Septiani (201810325104) Influence Quality Service , Perception Price , Location to Decision Purchase (Study Case Identiq coffee shop , North Bekasi)

This study aims to determine the influence of service quality, price perception, location on purchasing decisions at Identiq Coffee shop . This type of research is quantitative. The population in this study is unknown. Sampling technique using Non-Probability Sampling using Purposive Sampling technique. The sample in this study amounted to 96 respondents. Data collection techniques by distributing questionnaires through Google Form . Hypothesis testing in this study uses Multiple Linear Regression analysis. The research subject is Identiq Coffee shop consumers . The results of this study indicate that partially the service quality variable has no effect on purchasing decisions and price perceptions, location partially influences purchasing decisions. Simultaneously service quality, price perception, location have a significant effect and have a positive influence on the purchasing decision variable.

Keywords: *Service Quality, Price Perception, Location, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis\ ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen.Pol.(Purn) Dr. Drs. H Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Ibu Dr.Istianingsih, Istianingsih,S.E.,M.S.Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Yth Ibu Dr. Hadita, S.Pd., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Yth Bapak Andrian, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah menyetujui dan menerima skripsi penulis.
5. Teruntuk malaikat surga ibu ku tercinta Siti Kartini dan abang ku Yogi Saputra Muryanto dan Keluarga saya yang senantiasa memberikan dorongan, dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
7. Teristimewa untuk mamahku yang saya sayangi Yayan Romdhiana dan Keluarga saya yang senantiasa memberikan dorongan, dan dukungan tanpa mengenal lelah selama menempuh pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Terimakasih Eka Kurniasih, Thia Vilolenita, Anisa Feby Yana yang bersedia membantu dalam proses mengerjakan dan memberikan motivasi kepada penulis.
9. Terimakasih teman- teman yang sudah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.

Dengan harapan semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda atas semua bantuan dan doanya. Akhirnya, begitupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun demikian semoga bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi penulis dan bagi para pembaca pada umumnya.



Jakarta, 18 Juli 2022

Yesi Septiani

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Tujuan Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.1 Tujuan Penetapan Harga.....	9
2.2.2 Indikator Persepsi Harga	10
2.3 Definisi Lokasi (<i>place</i>)	11
2.3.1 Indikator – Indikator Lokasi	11
2.4 Definisi Keputusan Pembelian	11
2.4.1 Tahapan Keputusan Pembelian	12
2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	14
2.6 Kerangka Konseptual	18
2.7 Pengaruh Antar Variabel	18
2.7.1 Pengaruh Keputusan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. 18	

2.7.2	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian	18
2.7.3	Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	19
2.8	Hipotesis Penelitian	19
BAB III.....		21
METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Desain Penelitian	21
3.2	Tahapan Penelitian	21
3.3	Variabel Penelitian	22
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.6	Populasi dan Sampel.....	25
3.6.1	Populasi	25
3.6.2	Sampel	25
3.7	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.9	Teknik Pengumpulan Data	26
3.9	Metode Analisis Data	27
3.9.1	Uji Validitas.....	27
3.9.2	Uji Reliabilitas	27
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	27
3.9.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.9.5	Uji Hipotesis	29
BAB IV		31
PEMBAHASAN		31
4.1	Profil Perusahaan.....	31
4.1.1	Visi.....	31
4.1.2	Misi.....	32
4.2	Penyebaran dan pengumpulan kuesioener Responden	32
4.2.1.	Identitas Responden	32
4.3	Uji Kualitas Data	35
4.3.1	Uji Validitas.....	35
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Uji Asumsi Klasik	38
4.4.1	Uji Normalitas	38
4.4.2	Uji Multikolinearitas.....	39
4.4.3	Uji Heteroskedatisitas.....	40

4.5	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	41
4.6	Uji Hipotesis	43
4.6.1	Uji Parsial (T)	43
4.6.2	Uji Simultan (F).....	44
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	45
4.7	Pembahasan Hasil Pembahasan.....	45
BAB V.....		48
PENUTUP.....		48
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Implikasi Manajerial	48
DAFTAR PUSTAKA		50



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	32
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian	34
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	36
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Persepsi Harga (X2)	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Lokasi (X3)	37
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	40
Tabel 4. 11 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial T.....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan F	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi Nasional (2016—2021).....	1
Gambar 1. 2 Menu Signature di Identiq Coffee shop	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	18
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian	35
Gambar 4. 4 Grafik scatter Plot.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Referensi Skripsi	56
Lampiran 2 Uji Plagiarisme	64
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 4 Tabulasi data.....	71
Lampiran 5 Buku Bimbingan Skripsi	86
Lampiran 6 Hasil Uji SPSS.....	89
Lampiran 7 Tabel T.....	97
Lampiran 8 Tabel F	105
Lampiran 9 Tabel R	110
Lampiran 10 Hasil Plagiarism Turnitin.....	116
Lampiran 11 Biodata.....	117

