

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Apotek Rini Rawamangun)**

SKRIPSI

ACHMAD YUSUF PARIYANTO

2113000094



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Apotek Rini Rawamangun)**

SKRIPSI

ACHMAD YUSUF PARIYANTO

2113000094



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Apotek Rini Rawamangun)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta. Sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di Perguruan Tinggi Lainnya, Kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Agustus 2020

Achmad Yusuf Pariyanto

2113000094

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Apotek Rini Rawamangun)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc, dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 18 Agustus 2020

Pembimbing,
Manajemen,

Kepala Program Studi S-1

HALAMAN PENGSAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Apotek Rini Rawamangun)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 07 September dengan nilai A (-)

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)

2. ; Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc,
(Pembimbing)

3. ; (Gatot Prabantoro, SE., MM)

4. ; (Imelda Aprileny, SE., ME)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
3. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
4. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu

Ekonomi Indonesia, Jakarta.

5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Segenap Karyawan Apotik Rini yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan. Serta orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral dan teman yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 18 Agustus
2020

Achmad Yusuf Pariyanto

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Yusuf Pariyanto
NPM : 2113000094
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalti- Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN**

PEMBELIAN KONSUMEN
(Studi Apotek Rini Rawamangun)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Agustus 2020

Yang menyatakan,

Achmad Yusuf Pariyanto

<p>Achmad Yusuf Pariyanto NPK 2113000094 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing : Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc</p>
<p>PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN (Studi Apotek Rini Rawamangun)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Tujuan penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Apotek Rini. Dalam penelitian ini pengumpulan dan analisis data dengan mencari pendapat dari subjek yaitu dari sebanyak 98 konsumen yang dipilih melalui data kuisioner yang dipilih dengan teknik pengambilan sampel rumus slovin. Hasil menunjukkan bahwa Uji Reabilitas dari setiap variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2) dan Harga (X_3) serta Keputusan Pembelian (Y) lebih besar dari 0,6 yaitu 0,783 untuk Kualitas Pelayanan, 0,780 untuk Lokasi, 0,783 Harga, dan 0,780 untuk variabel Keputusan Pembelian berarti seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Hasil penelitian menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara seluruh variabel terhadap keputusan pembelian konsumen.</p>	
<p>Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Terhadap Keputusan Pembelian</p>	

<p>Achmad Yusuf Pariyanto NPK 2113000094 M.Sc Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Supervisor : Muhammad Ramaditya, BBA,</p>
<p style="text-align: center;">THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND PRICE ON PURCHASE DECISIONS (Study Apotek Rini Rawamangun)</p>	
<p>ABSTRACT</p> <p>The purpose of this study describes the effect of Service Quality, Location, and Price on Consumer Purchasing Decisions at Rini Pharmacy. In this study, the collection and analysis of data by looking for opinions from the subject, namely from as many as 98 consumers who were selected through questionnaire data selected by the sampling technique of the Slovin formula. The results show that the reliability test of each variable Service Quality (X_1), Location (X_2) and Price (X_3) and Purchase Decision (Y) is greater than 0.6, namely 0.783 for Service Quality, 0.780 for Location, 0.783 Price, and 0.780 for the Purchasing Decision variable, it means that all variables in this study are declared reliable. The results of the study concluded that there was a significant influence between all variables on consumer purchasing decisions.</p>	
<p><i>Keywords: Service Quality, Location, Price of Purchasing Decisions</i></p>	

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRACT.....	
viii	
ABSTRAK.....	
vii	
DAFTAR GAMBAR.....	
xiv	
DAFTAR ISI.....	
ix	
DAFTAR LAMPIRAN.....	
xv	
DAFTAR TABEL.....	
xiii	
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
SAMPUL DALAM	i
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	
vi	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7



2.2.2. Definisi Kualitas.....	13
2.2.6.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	
22	
2.4. Hipotesis Penelitian.....	31
2.2.6.3. Indikator Keputusan Pembelian	28
2.2.3.2. Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2.4.2. Indikator Lokasi	Halaman
2.2.5.2. Indikator-Indikator Persepsi Harga.....	20
2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	31
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	32
2.2.3. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.4.1. Pemilihan Lokasi.....	17
2.3. Pengaruh antar Variabel Penelitian.....	29
2.3.3. Pengaruh Harga Dengan Keputusan Pembelian.....	30
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian.....	29
2.3.2. Pengaruh Lokasi Dengan Keputusan Pembelian.....	30
2.2.6. Pengertian Keputusan Pembelian.....	21
2.2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.4. Pengertian Lokasi.....	16
2.2.1. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.5. Pengertian Persepsi Harga.....	18
2.2.6.2. Proses Keputusan Pembelian.....	25
2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2.5.1. Tujuan Penetapan Harga.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	35

3.3.1. Data Primer	35
3.4. Instrumen Pengumpulan Data	37
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.2.1. Populasi Penelitian	34
3.2.2. Sampel Penelitian	34
3.1. Strategi Penelitian	34
3.6. Metode Analisis Data	40
3.5. Uji Instrumen	Halaman
3.6.1. Uji Koefisien Determinasi Parsial	40
3.5.2. Uji Reliabilitas X	40
3.5.1. Uji Validitas	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.4.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial	55
4.4.2. Analisis Koefisien Determinasi Simultan	59
4.2. Deskripsi Data	49
4.1.3. Deskripsi Responden	48
4.1. Gambaran Umum Apotek Rini	46
4.4. Hasil Analisis Statistik Data	55
4.5. Hasil Uji Hipotesis	59
4.3. Hasil Uji Instrumen Data	52
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	61
4.6.3. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	61
4.6.2. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.1.1. Sejarah Apotek Rini	46
4.5.2. Uji Parsial (Uji t)	60
4.3.2. Uji Reliabilitas	54
4.5.1. Uji Simultan (Uji F)	59
4.3.1. Uji Validitas	52

4.1.2. Visi, Misi dan Tujuan Apotek Rini	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
Daftar Pustaka	67
5.3.1. Keterbatasan Penelitian	66
5.3. Keterbatasan Penelitian Dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	66
Lampiran	71

5.3.2. Pengembangan Penelitian Selanjutnya	66
5.2. Saran.....	65
5.1. Simpulan	64

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
48	
Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia	
49	
Tabel 4.13. Hasil Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)	
60	
Tabel 4.12. Hasil Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	
59	
Tabel 4.3. Hasil Pengujian Validitas Variabel X_1	
52	
Tabel 4.4. Hasil Pengujian Validitas Variabel X_2	
53	
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas Variabel X_3	
53	
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Variabel Y	
54	
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabel Penelitian	
55	
Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian	
37	
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi Simultan	
59	

Tabel 4.10. Korelasi Parsial Harga (X_3) Dengan Keputusan Pembelian (Y).....	58
Tabel 4.8. Korelasi Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) Dengan Keputusan Pembelian (Y).....	56
Tabel 4.9. Korelasi Parsial Lokasi (X_2) Dengan Keputusan Pembelian (Y).....	57
Tabel 3.1. Pemberian Skala Skor Untuk Jawaban Kuesioner	36

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Harga (X_{-3}).....	
51	
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Keputusan Pembelian (Y).....	
51	
Gambar 4.1. Diagram Skala Likert Kualitas Pelayanan (X_{-1}).....	
49	
Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Lokasi (X_2).....	
50	
Gambar 3.2. Kerangka Konseptual Penelitian	
33	
Gambar 2.1. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	
25	

xiv

xiv

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	93
Lampiran 9. Hasil Uji Simultan Kualitas Pelayanan (X_1), Lokasi (X_2), Harga (X_3), dengan Keputusan Pembelian (Y).....	90
Lampiran 8. Hasil Uji Parsial	88
Harga (X_3) Dengan Keputusan Pembelian (Y)	89
Kualitas Pelayanan (X_1) Dengan Keputusan Pembelian (Y) ...	
Lokasi (X_2) Dengan Keputusan Pembelian (Y)	88
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_3)	87
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	87
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	86
Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X_2)	86
Lampiran 10. Surat Keterangan Riset	91
Lampiran 11. Struktur Organisasi Apotek Rini	92
Lampiran 4. Tabulasi Skor Variabel Harga (X_3)	80
Lampiran 5. Tabulasi Skor Variabel Keputusan Pembelian (Y)	83
Lampiran 2. Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	74
Lampiran 3. Tabulasi Skor Variabel Lokasi (X_2)	77

88