

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN DI SION FURNICENTER
PAKUWON TRADE CENTER SURABAYA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh :

DWI PRANATA

12110005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2018**

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN DI SION FURNICENTER
PAKUWON TRADE CENTER SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

DWI PRANATA

12110005

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA
SURABAYA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Dwi Pranata
NPM 12110005
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen
Judul Skripsi Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Sion Furnicenter Pakuwon Trade Center Surabaya.

Pembimbing

Tanggal: ... / 08 / 2018

V.Ratna Inggawati, SE.,M.M.

Mengetahui : Ketua

Program Studi

Tanggal: ... / 08 / 2018



Lilik Indrawati, SE., MM.

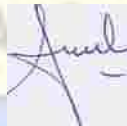
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Dwi Pranata, dengan NPM: 12110005

Telah diuji pada ... / 08 / 2018

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Penguji :

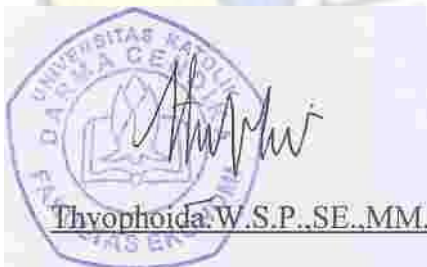


Dra. Maria Widyastuti, M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi



Thyophoida W.S.P., SE., MM.



Lilik Indrawati, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI SION
FURNICENTER PAKUWON TRADE CENTER SURABAYA

Telah diuji dan dipertahankan di hadapan
Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Program Studi Manajemen Pemasaran

Pada hari, Tanggal 10 / 08 / 2018

Disusun oleh :

Nama Lengkap : Dwi Pranata
NPM : 12110005
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji :

1. Dra. Maria Widyastuti, M.M. (Ketua)
2. V.Ratna Inggawati, SE,M.M. (Anggota)
3. Drs. Bruno Hami Pahar,MM. (Anggota)

A±

P

<J.f

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Pranata
Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen Pemasaran
Alamat asal : Semolowaru Elok W/13, Surabaya
No. Identitas (KTP/SIM) : 3578090802930003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Barga dan Lokasi Terhadap
Keputusan Pembelian Konsumen di Sion Furnicenter Pakuwon Trade
Center Surabaya

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat, dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, ... / 08 / 2018

Hormat saya,



Dwi Pranata

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : **“Analisa Pengaruh Kualitas Produk, Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Sion Furnicenter Pakuwon Trade Center Surabaya.”** Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, MM selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophoida W.S.P, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Lilik Indrawati, SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika Suarabaya.
4. Ibu V.Ratna Inggawati, SE.,M.M.selaku dosen pembimbing yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga, dan pikiran membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Suarabaya yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
6. Bapak, Ibu dan keluarga yang sudah mendukung proses penelitian skripsi yang penulis kerjakan
7. Semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu nama nyaa... saya ucapkan terima kasih.

Penulis telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Juli 2018

Penulis



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Keputusan Pembelian Konsumen.....	7
2.2. Kualitas produk.....	9
2.3. Pelayanan.....	11
2.4. Harga.....	14
2.5. Lokasi.....	15
2.6 Pengaruh antar variabel.....	18
2.6.1. Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.....	18

2.6.2 Pengaruh pelayanan terhadap keputusan pembelian	19
2.6.3 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	19
2.6.4 Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian.....	20
2.7. Hasil Penelitian Terdahulu.....	20
2.8. Rerangka Pemikiran	25
2.9. Rerangka Konseptual	26
2.10. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Obyek Penelitian.....	27
3.2. Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	28
3.2.1. Pendekatan Penelitian	28
3.2.2. Sumber Data.....	28
3.3. Variabel Penelitian.....	30
3.3.1. Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4. Populasi.....	33
3.4.1. Sampe.....	33
3.4.2. Teknik Penarikan Sampel	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5.1. Metode penelitian dan Teknik Analisis Data	35
3.5.1.1. Uji Validitas.....	35
3.5.1.2. Uji Reliabilitas	36
3.5.1.3. Uji Asumsi Klasik	36
a. Uji Multikolinearitas.....	36

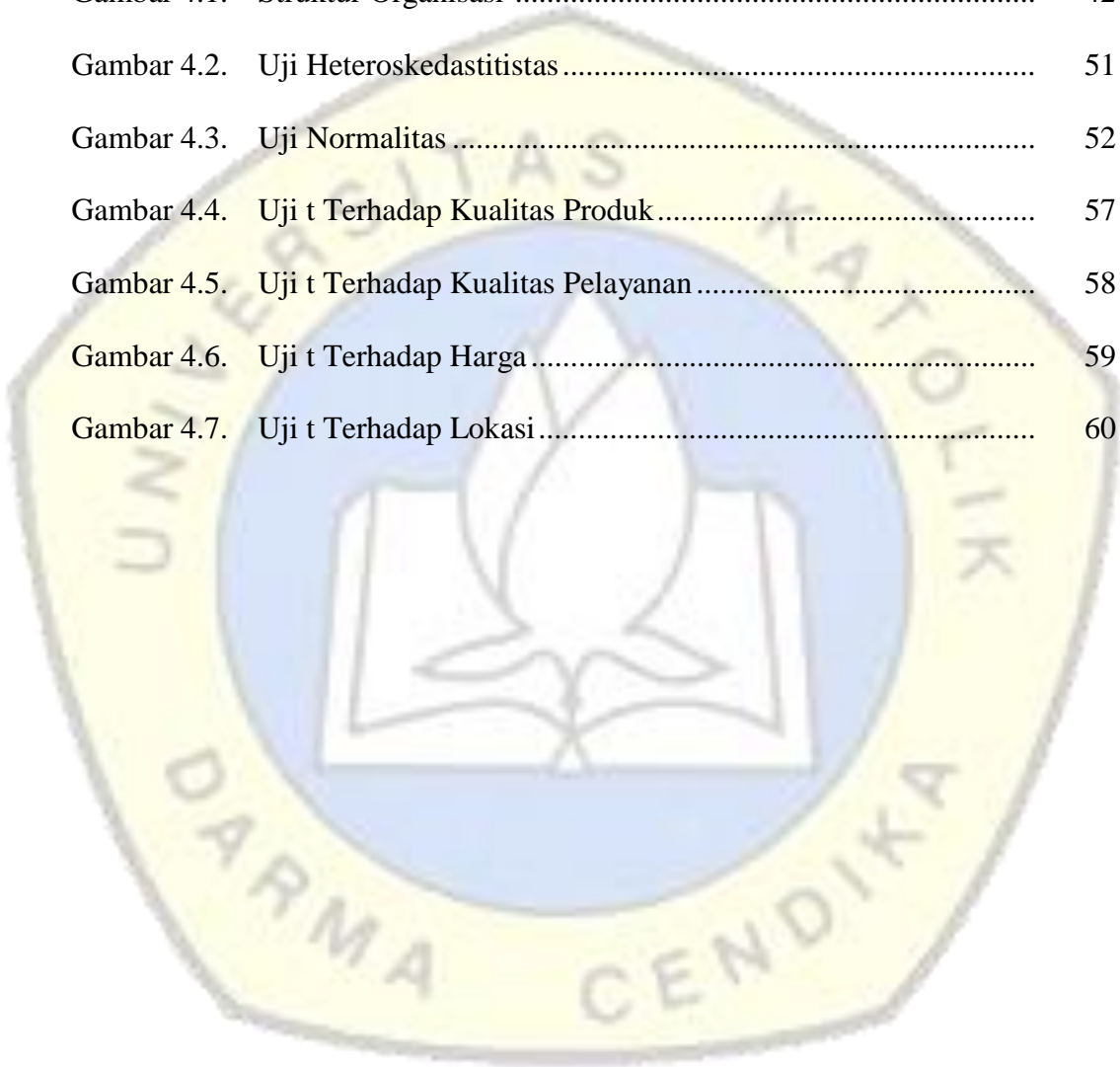
b. Uji Normalitas	37
c. Heteroskedastisitas	37
3.5.1.4. Analisa Regresi Linear Berganda	38
3.5.1.5. Uji Parsial (Uji t)	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
4.2. Deskripsi Penelitian	43
4.2.1. Karakteristik Responden.....	43
4.2.2. Deskripsi Identitas Responden	46
4.3. Analisa Data	46
4.3.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.1.1. Uji Validitas	46
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	48
4.3.2. Uji Asumsi Klasik.....	49
4.3.2.1. Uji Multikolonieritas	49
4.3.2.2. Uji Heteroskedastistas	50
4.3.2.3. Uji Normalitas	51
4.3.3. Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.3.4. Koefisien Determinan (R^2)	54
4.3.5. Uji t	56
4.4. Pembahasan	60

BAB V PENUTUP	62
5.1. Simpulan	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8. Rerangka Pemikiran	25
Gambar 2.9. Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1. Kurva uji t.....	40
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2. Uji Heteroskedastitistas	51
Gambar 4.3. Uji Normalitas	52
Gambar 4.4. Uji t Terhadap Kualitas Produk.....	57
Gambar 4.5. Uji t Terhadap Kualitas Pelayanan	58
Gambar 4.6. Uji t Terhadap Harga	59
Gambar 4.7. Uji t Terhadap Lokasi.....	60



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Variabel Indikator	30
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.7. Nilai Toleransi dan VIF.....	50
Tabel 4.8. Analisa Regresi Linier	53
Tabel 4.9. Analisis Koefisien Determinasi Berganda	55
Tabel 4.10. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R^2	55
Tabel 4.11. Hasil Uji t.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Isian Kuesioner
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Regresi



ABSTRAK

Oleh : Dwi
Pranata

Dimasa ini *furniture* mengalami perkembangan yang sangat pesat, mulai dari perkembangan desain, konstruksi yang semakin kuat, bahan baku yang semakin bervariasi, hal ini disebabkan karena tingkat kebutuhan *furniture* sangat meningkat yang setiap tahun terus berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, layanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Sion Furnicenter Pakuwon Trade Center Surabaya. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah 100responden yang pernah melakukan pembelian di Sion Furnicenter Pakuwon Trade Center Surabaya. Pengolahan data dengan menggunakan Program SPSS Statistik versi 22.0 Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil sebagai berikut : kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan hasil $t_{hitung} (2.865) > t_{tabel} (1.985)$ dengan nilai signifikansi $0.005 < 0,05$, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap terhadap keputusan pembelian konsumen dengan hasil $t_{hitung} (0.186) < t_{tabel} (1.985)$ dengan nilai signifikansi $0.186 < 0,05$, harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen dengan hasil $t_{hitung} (2.793) > t_{tabel} (1.985)$ dengan nilai signifikansi $0.006 < 0,05$ dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen dengan hasil $t_{hitung} (0.960) < t_{tabel} (1.985)$ dengan nilai signifikansi $0.340 < 0,05$.

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

ABSTRACT

By :
Dwi Pranata

In this period of furniture experienced a very rapid development, ranging from the development of design, construction of the stronger, increasingly varied raw materials, this is due to the level of furniture needs greatly increased every year continues to grow. This study aims to determine how much influence the quality of products, services, prices and location of consumer purchasing decisions in Sion Furnicenter Pakuwon Trade Center Surabaya. Sampling method used is purposive sampling. The sample in this research is 100 respondents who had made a purchase in Sion Furnicenter Pakuwon Trade Center Surabaya. Data processing using SPSS Program Statistic version 22.0. Based on the results of data processing obtained the following results: product quality significantly influence consumer purchasing decisions with $t_{\text{count}} (2.865) > t_{\text{table}} (1.985)$ with a significance value of $0.005 < 0,05$, service quality has no effect on the decision of consumer purchases with $t_{\text{count}} (0.186) < t_{\text{tabel}} (1.985)$ with significance value $0.186 < 0,05$, the price significantly influence consumer purchase decision with $t_{\text{count}} (2.793) > t_{\text{table}} (1.985)$ with significance value $0.006 < 0,05$ and the location has no effect on consumer purchase decision with $t_{\text{count}} (0.960) < t_{\text{table}} (1.985)$ with significance value $0.340 < 0,05$.

Keywords: product quality, service quality, price, location and purchase decision.

