

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PRODUK, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AYAM
GORENG NELONGSO SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh :

IGNASIUS STEVEN PUJANTO

14110016

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Ignasius Steven Pujiyanto dengan NPM 14110016

Telah diuji pada 31 Juli 2018

Dinyatakan LULUS oleh:

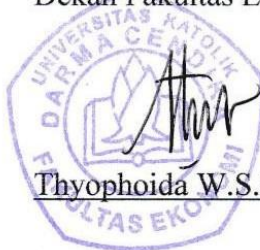
Ketua Tim Penguji



Dr. Maria Widyastuti, S.E., M.M

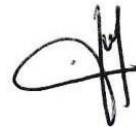
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Thyophoida W.S.P., M.M.

Ketua Program Studi,



Lilik Indrawati, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap
Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso Surabaya”

Telah Diuji Dan Dipertahankan Dihadapan

Tim Penguji Skripsi

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika

Pada Hari Selasa, 31 Juli 2018

Disusun oleh:

Nama : IGNASIUS STEVEN PUJIANTO

NPM : 14110016

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : MANAJEMEN

Tim Penguji :

Nama

1. Lilik Indrawati, S.E., M.M. (Pembimbing)
2. Dr • Maria Widyastuti, M.M (Ketua)
3. Thyophoida. W. S. P., M.M. (Penguji I)



Three blue ink signatures are present on the right side of the page, each positioned above a horizontal dotted line. The signatures are written in a cursive style.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ignasius Steven Pujianto

NPM : 14110016

Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen

Alamat asli : Kapas lor wetan 3 / 11

No Identitas (KTP/SIM) : 3578102508960004

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso 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, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian 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, 31 Juli 2018

Hormat saya,




(Ignasius Steven Pujianto)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ignasius Steven Pujianto
NPM : 14110016
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso Surabaya

Pembimbing

Tanggal, 26 Juli 2018



Lilik Indrawati, S.E., M.M.

Mengetahui :

Ketua Program Studi

Tanggal, 26 Juli 2018



Lilik Indrawati, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Ayam Goreng Nelongso di Surabaya”. Skripsi ini merupakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.

Selama penelitian dan penyusunan laporan 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 yang sebesar-besarnya kepada:

1. Romo Dr. Y. Budi Hermanto, M.M. Selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Thyophioda W.S.P., S.E, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan motivasi dan pengarahan yang sangat berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Lilik Indrawati, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan motivasi dan pengarahan berupa kritik dan saran yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Maria Widyastuti, M.M. Selaku ketua dosen penguji yang telah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap skripsi saya.
5. Ibu Citra Anggraini Tresyanto, S.E. Selaku dosen wali pada tahun akademik 2014/2018 yang banyak membantu dalam perwalian setiap semester.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengajaran selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Bapak / Ibu segenap karyawan Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
8. Buat Orang Tua saya yang selalu memberikan semangat untuk terus mengerjakan skripsi ini hingga selesai serta selalu memberikan doa supaya bisa mendapatkan hasil yang terbaik.
9. Buat Tante saya yang sudah mengeluarkan banyak biaya untuk keperluan kuliah saya dari awal pendaftaran hingga saya diwisuda.
10. Buat saudara-saudara saya yang selalu mengingatkan akan pentingnya kuliah.
11. Buat sahabat-sahabat saya Debby Natalia, Yuvensia Amita, Vincentius Bagus dan Valerie Jovita yang selalu mendampingi saya dari awal semester satu, membantu dalam proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
12. Buat Arwin Jacobus dan Peter Sandy yang rela memberikan waktunya untuk mengajarkan cara perhitungan SPSS.

13. Buat Aditya Bagaswara yang sudah memberikan pinjaman laptopnya dari awal pembuatan skripsi hingga skripsi ini selesai.
14. Buat Sara Lovina yang selalu memberikan motivasi untuk mengerjakan skripsi.
15. Buat teman-teman saya yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungannya.

Penulis telah berusaha dalam penyusunan 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 berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 31 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Restoran.....	11
2.1.1.1 Pengertian restoran.....	11
2.1.1.2 Standar Usaha Restoran	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Produk.....	18
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	18
2.1.3.2 Tingkatan Produk	19

2.1.3.3 Pengetahuan Tentang Produk.....	20
2.1.3.4 Klasifikasi Produk.....	21
2.1.3.5 Dimensi Produk.....	21
2.1.4 Harga	22
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	22
2.1.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.1.4.3 Indikator Harga.....	23
2.1.5 Lokasi	24
2.1.5.1 Pengertian Lokasi.....	24
2.1.5.2 Jenis Lokasi.....	24
2.1.5.3 Indikator Lokasi.....	25
2.1.6 Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	25
2.1.6.2 Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian.....	26
2.1.6.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	27
2.1.7 Pengaruh antar Variabel.....	27
2.1.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.1.7.2 Pengaruh Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	28
2.1.7.3 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	29

2.1.7.4 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan

Pembelian.....	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2.1 Penelitian Terdahulu I	30
2.2.2 Penelitian Terdahulu II	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Kerangka Konseptual	34
2.5 Hipotesis.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian.....	35
3.2 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data.....	35
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	35
3.2.2 Sumber Data.....	35
3.3 Variabel Penelitian.....	36
3.3.1 Variabel Independen.....	36
3.3.2 Variabel Dependen.....	36
3.4 Definisi Operasional	36
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi	39
3.5.2 Sampel	39
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6.1 Metode	40

3.6.2 Teknis Analisis Data.....	42
3.6.2.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.3.1 Uji Multikolinieritas.....	44
3.6.3.2 Uji Heterokedastisitas.....	45
3.6.3.3 Uji Normalitas	45
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	46
3.6.5 Koefisien Determinasi.....	47
3.6.6 Uji t.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

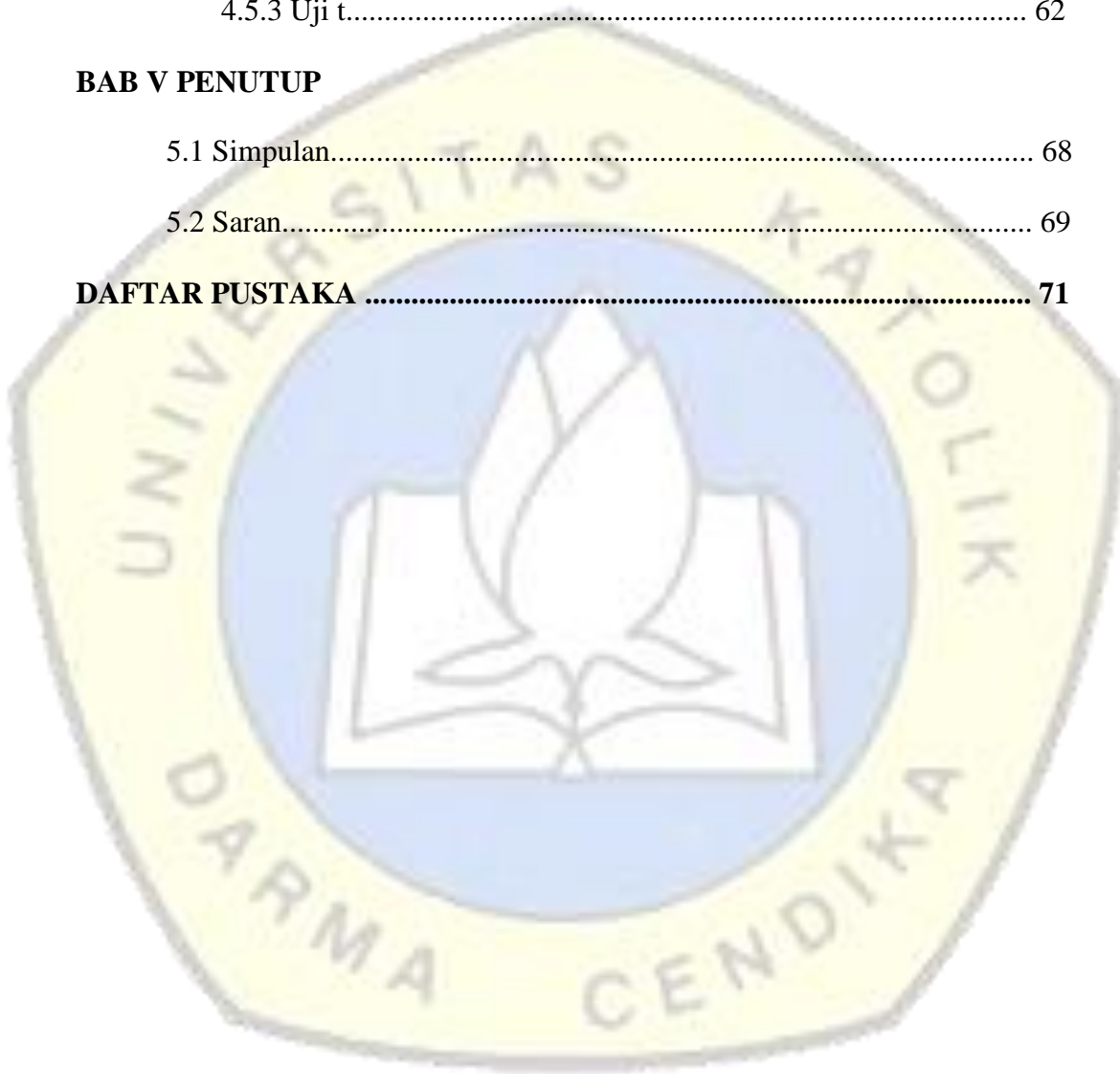
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	51
4.1.3 Job Description.....	52
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Karakteristik Responden.....	53
4.3 Pembahasan dan Analisis Data.....	55
4.3.1 Uji Validitas.....	55
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	57
4.4.1 Uji Normalitas.....	58
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	58

4.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	59
4.5 Teknik Analisis.....	60
4.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.5.2 Koefisien Determinasi.....	61
4.5.3 Uji t.....	62

BAB V PENUTUP

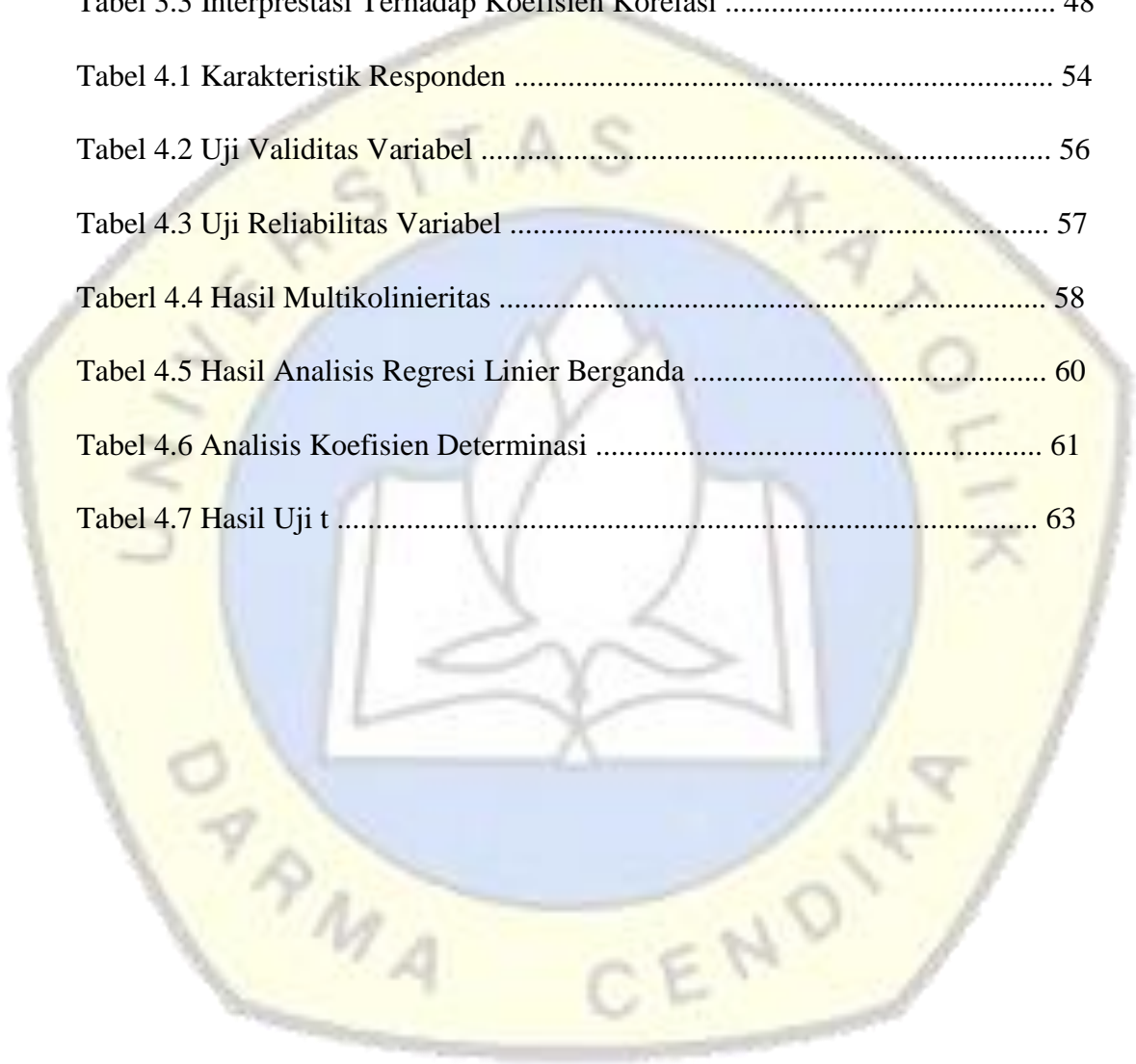
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	-----------



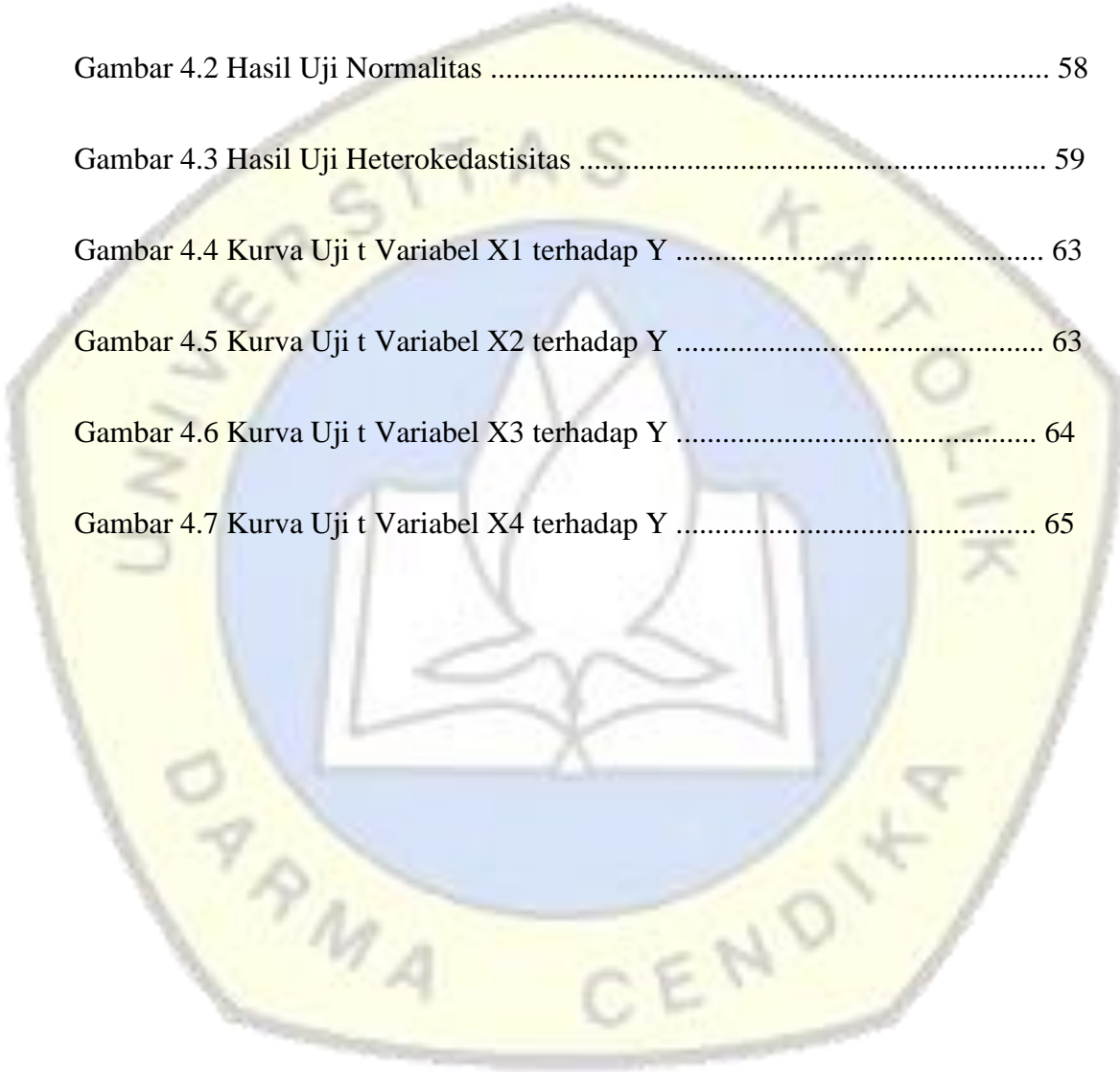
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Restoran/Rumah Makan di Surabaya	7
Tabel 2.1 Standar Usaha Restoran	12
Tabel 3.1 Skala Likert	42
Tabel 3.3 Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	54
Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel	56
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel	57
Tabel 4.4 Hasil Multikolinieritas	58
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	60
Tabel 4.6 Analisis Koefisien Determinasi	61
Tabel 4.7 Hasil Uji t	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ayam Goreng Nelongso	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Gambar 4.4 Kurva Uji t Variabel X1 terhadap Y	63
Gambar 4.5 Kurva Uji t Variabel X2 terhadap Y	63
Gambar 4.6 Kurva Uji t Variabel X3 terhadap Y	64
Gambar 4.7 Kurva Uji t Variabel X4 terhadap Y	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner

Lampiran Rekapitulasi Data

Lampiran Perhitungan SPSS



ABSTRAK

Oleh : Ignasius

Steven

Secara umum saat ini konsumen lebih memilih produk yang memiliki harga murah namun dengan kualitas yang baik, oleh sebab itu dalam kondisi persaingan yang sangat tinggi, perusahaan harus mampu memahami dan mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumennya dan terus berinovasi untuk menciptakan posisi produknya dengan baik dan memanfaatkan keunggulan - keunggulan yang ada pada produk yang ditawarkan. Persaingan yang ketat di dalam dunia bisnis terjadi pada berbagai bidang, termasuk bisnis kuliner. Salah satu restoran yang merasakan ketatnya persaingan adalah Ayam Goreng Nelongso. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: pengaruh kualitas pelayanan, produk, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian di Ayam Goreng Nelongso Surabaya. Ayam Goreng Nelongso pertama kali berada di Malang dan berupa kedai dengan ukuran yang sangat minimalis dengan harga yang sangat terjangkau serta memiliki peminat yang sangat banyak maka Ayam Goreng Nelongso kini sudah memiliki banyak cabang di Surabaya, salah satunya yang akan menjadi bahan penelitian ini adalah Ayam Goreng Nelongso yang berada di Jl. Nginden Semolo no 43 Surabaya. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan simple random sampling. Analisis data dilakukan dengan teknik kuantitatif meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, analisa determinan dan uji t. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik yang telah diolah menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,708 - 0,008X_1 + 0,072X_2 + 0,251X_3 + 0,315X_4$$

Berdasarkan koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai adjusted R Square sebesar 0,433 yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, produk, harga dan lokasi memiliki kontribusi terhadap variabel keputusan pembelian sebesar 44,3% dan sisanya 55,7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini. Pengujian hipotesis menggunakan uji t diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan produk terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan variabel harga dan lokasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produk, Harga, Lokasi dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

By: Ignasius

Steven

In general, this time consumers prefer products that have a low price but with good quality, and therefore under conditions of competition is very high, the company should be able to understand and to know the desires and needs konsumenya and continue to innovate to create the position of its products well and take advantage of advantages that exist in the products offered. Intense competition in the business world occurred in various fields, including the culinary business. One restaurant that felt the intense competition is Ayam Goreng Nelongso. This study aims to determine: the effect of quality of service, product, price and location of the purchasing decisions in Ayam Goreng Nelongso Surabaya. Ayam Goreng Nelongso was first in the poor and in the form of shop size very minimalist with a very affordable price and has fans who are very much the Ayam Goreng Nelongso now has many branches in Surabaya, one of which will be the subject of research are the Ayam Goreng Nelongso located on Jl. Nginden Semolo No. 43 Surabaya. Number of samples of 100 respondents. Methods of sampling using purposive sampling with simple random sampling. Data was analyzed using quantitative techniques include validity, reliability, classic assumption test, multiple linear regression, analysis of the determinants and t test. The data that have met the test of validity, reliability test and classical assumption that has been processed produce regression equation as follows:

$$Y = 1.708 - 0,008X_1 + 0,072X_2 + 0,251X_3 + 0,315X_4$$

Based on the coefficient of determination (R^2) was obtained adjusted R Square of 0.433 which means that the variable quality of service, product, price and location have contributed to the purchase decision variable by 44.3% and the remaining 55.7% is explained by other variables that are not submitted within this research. Hypothesis testing using t test showed that the variables of service quality and proven products have no significant effect on purchasing decisions, while the variable price and the location proved to have a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Quality of Service, Product, Pricing, and Purchase Decision

