

**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
RUMAH MAKAN BEBEK 75 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

YOSAFAT RISWANDA P

15110001

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

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
RUMAH MAKAN BEBEK 75 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

YOSAFAT RISWANDA P

15110001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



**PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA RUMAH MAKAN BEBEK
75 SURABAYA**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Prasyarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

YOSAFAT RISWANDA P

15110001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2020

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan
untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan
dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh **Yosafat Riswanda P** dengan NPM 15110001

Telah diuji pada Kamis, 6 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh:

Ketua Tim Penguji



(Lilik Indrawati, S.E., M.M)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi




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

Ketua Program Studi




Lilik Indrawati, S.E., M.M

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yosafat Riswanda Pudyardono

NPM : 15110001

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan

terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Bebek 75

Surabaya

Dosen Pendamping,

Tanggal: 4 Agustus 2020



(Dr. Maria Widyastuti, M.M.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Tanggal: 4 Agustus 2020



(Lilik Indrawati, S.E., M.M.)



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Bebek 75 Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan
Tim penguji Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Manajemen Pemasaran

Pada Hari KAMIS Tanggal 6 Agustus 2020

Disusun oleh:

Nama : Yosafat Riswanda P
NPM : 15110001
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama :

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

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai undang-undang yang berlaku.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Yosafat Riswanda P

Fakultas/ Prodi : Ekonomi/ Manajemen Pemasaran

Alamat Asli : Jl Ngagel Tirto 2/44 Surabaya

No. Identitas (KTP) : 3578040202970003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Bebek 75 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 merupakan 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 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.

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

Surabaya, 6 Agustus 2020

Hormat saya

METERAI
TEMPEL

DF13EAMF64078199

6000
RUPIAH

Yosafat Riswanda P

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dikenakan sanksi yang tegas.



ABSTRAK

Wisata kuliner saat ini merupakan salah satu jenis wisata yang banyak berdampak pada perkembangan suatu daerah. Nilai positif yang bisa didapat dari wisata kuliner ini adalah mengembangkan potensi makanan dan minuman asli daerah yang mulai tergeser dengan makan-makanan asing. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan Pembelian pada Rumah Makan Bebek 75 Surabaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif pada penelitian ini sampel sebanyak 75 responden.

Berdasarkan Pengolahan data SPSS versi 20 dapat dikatakan adalah sebagai berikut Uji Validitas yang dilakukan semua item dinyatakan valid dimana r hitung pada setiap item variable lebih besar dari r tabel (0,2272). Serta dalam Uji reabilitas nilai crochbach alpha $> 0,60$ dimana Lokasi (X1) 0,943, Fasilitas (X2) 0,827, Kualitas Pelayanan (X3) 0,832, Keputusan Pembelian (Y) 0,928, dimana semua lebih besar dari pada crochbach alpha 0,60. Uji Normalitas di simpulkan bahwa telah mengikuti distribusi normalitas. Pada Uji Multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variable independen dalam model regresi karena nilai tolerance $> 0,19$ dan VIF < 10 . Uji Heterokedastitas diperoleh model regresi yang baik dalam uji menggunakan scatterplot dengan cara pendektasiannya yakni jika tidak ada pol yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heterokedastitas. Uji regresi linier berganda adalah $Y = 3,211 + 0,399(X1) + 0,308(X2) + 0,336(X3)$ dan juga dimasukan nilai hasil koefisien determinasi sebesar nilai Adjusted R Square penelitian ini adalah sebesar 0,615 atau 61,5% yang menunjukkan bahwa kontribusi antara Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian pada Rumah Makan Bebek 75 Surabaya dapat diketahui memiliki kontribusi kuat dan sisanya sebesar 38,5% di pengaruhi oleh variabel lain. Hasil Uji t diketahui bahwa nilai $t_{hitung} (3,852) > t_{tabel} 1,993$ dan tingkat signifikansi $(0,000) < (0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hipotesa kedua menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} (3,274) > t_{tabel} (1,993)$ dan tingkat signifikansi $(0,002) < (0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Fasilitas berpengaruh Signifikan terhadap keputusan pembelian. Hipotesa ketiga menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} (3,592) > t_{tabel} (1,993)$ dan tingkat signifikansi $(0,001) < (0,05)$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan Pembelian Pada Rumah Makan Bebek 75 Surabaya.

Kata Kunci: Lokasi, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian



ABSTRACT

Culinary tourism is currently one type of tourism that has a lot of impact on the development of an area. The positive value that can be obtained from this culinary tour is to develop the potential for native foods and drinks that are starting to be displaced by foreign foods. The purpose of this study was to determine the effect of location, facilities, and service quality on purchasing decisions at Rumah Makan Bebek 75 Surabaya. The research method used in this research is quantitative in this study a sample of 75 respondents.

Based on SPSS version 20 data processing, it can be said that the validity test carried out by all items is declared valid where r count on each variable item is greater than r table (0.2272). And in the reliability test the value of Crochbach alpha > 0.60 where Location (X1) 0.943, Facilities (X2) 0.827, Service Quality (X3) 0.832, Purchase Decision (Y) 0.928, where all were greater than Crochbach alpha 0.60. The normality test concludes that it has followed the normality distribution. The Multicollinearity Test shows that there is no multicollinearity between independent variables in the regression model because the tolerance value > 0.19 and VIF < 10 . Heteroscedastity test results in a good regression model in the test using a scatterplot by means of the detection method, namely if there is no clear pattern, and points spreads above and below the number 0 on the Y axis, then heterocedastity does not occur. The multiple linear regression test is $Y = 3,211 + 0,399 (X1) + 0,308 (X2) + 0336 (X3)$ and also the value of the coefficient of determination of the Adjusted R Square value of this research is 0.615 or 61.5% which indicates that the contribution between Location, Facilities and Service Quality on purchasing decisions at Restaurant Bebek 75 Surabaya can be seen to have a strong contribution and the remaining 38.5% is influenced by other variables. The results of the t test show that the value of $t (3.852) > t$ table of 1.993 and the level of significance (0.000) $< (0.05)$, so it can be concluded that location has a significant effect on purchasing decisions. The second hypothesis shows that the value of t count (3.274) $> t$ table (1.993) and the level of significance (0.002) $< (0.05)$, so it can be concluded that facilities have a significant effect on purchasing decisions. The third hypothesis shows that the value of t count (3.592) $> t$ table (1.993) and the level of significance (0.001) $< (0.05)$, so it can be concluded that service quality has a significant effect on purchasing decisions at the Duck 75 Restaurant in Surabaya.

Keywords: Location, Facilities and Service Quality on Purchasing Decisions



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh lokasi, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Rumah Makan Bebek 75 Surabaya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Strata 1 (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Untuk itu penulis menghaturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan ini. Terutama dari pihak keluarga, kerabat dan juga Universitas Katolik Darma Cendika, yaitu:

1. RD. Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Dr Thyophoida W.S.P, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya dan juga selaku Dosen Penguji yang sudah membimbing dan memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penyempurnaan Skripsi ini dari awal hingga selesai.
3. Lilik Indrawati, SE, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika dan juga Dosen penguji yang sudah membimbing dan memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penyempurnaan Skripsi ini dari awal hingga selesai





4. Dr. Maria Widyastuti, M.M, selaku dosen pembimbing yang sudah bersedia membimbing dan memberi motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini dari awal hingga selesai.
5. Keluarga dan saudara penulis yang selalu memberi banyak support, motivasi dan nasihat kepada penulis.
6. Sahabat, kerabat dan teman-teman yang sudah banyak memberi dukungan serta bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Demikian dengan ini saya menutup kalimat saya, diharapkan kepada para pembaca dapat memberikan kritik dan saran agar penulis dapat menyempurnakan laporan skripsi ini. Dan kepada pihak –pihak peneliti selanjutnya kiranya dapat mengolah dan mendalami lagi variabel-variabel yang telah disebutkan oleh penulis. Atas perhatiannya penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Surabaya, 10 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
LAMPIRAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii

BAB 1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1Manfaat Teoritis	7
1.4.2Manfaat Praktis	7

BAB 2 Tinjauan Pustaka

2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Lokasi	8
2.1.1.1 Pengertian Lokasi	8
2.1.1.2 Faktor yang mempengaruhi pemilihan Lokasi	8
2.1.1.3 Indikator Lokasi	9
2.1.2 Fasilitas	9
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	9
2.1.2.2 Strategi Fasilitas	10
2.1.2.3 Jenis-jenis fasilitas	10
2.1.2.4 Faktor-faktor keputusan desain Fasilitas	11
2.1.2.5 Indikator Fasilitas	11
2.1.2.6 Unsur-unsur Fasilitas	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.1 Pengeritian Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.2 Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.3.Faktor Utama dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	15
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian	15
2.1.4.2 Faktor-faktor Keputusan Pembelian	16
2.1.4.3 Proses Keputusan Pembelian	18
2.1.4.4. Indikator Keputusan Pembelian	19
2.2. Pengaruh Antar Variabel	19
2.2.1.Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian	19
2.2.2.Pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian	20





2.2.3 Pengaruh kualitas pelayan terhadap keputusan Pembelian	20
2.3. Penelitian Terdahulu	
2.3.1 Penelitian Terdahulu 1	20
2.3.2 Penelitian Terdahulu 2	22
2.3.3 Penelitian Terdahulu 3	23
2.4 Rerangka pemikiran	25
2.5. Kerangka Konseptual	26
2.6. Hipotesis Penelitian	26

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Obyek Penelitian	27
3.2.Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	27
3.2.1.Pendekatan Penelitian	27
3.2.2 Sumber Data	27
3.3.Variabel penelitian	28
3.4.Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1 Variabel independen	29
3.4.2 Variabel Dependen	30
3.5 Populasi dan Sampel	31
3.5.1 Populasi	31
3.5.2 Sampel	31
3.6 Metode dan Teknis Analisis Data	32
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	32
3.6.2 Teknis Analisi Data	32
3.6.2.1 Uji Validitas	33
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	33
3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.6.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.6.2.5 Koefisien Determinasi	36
3.6.2.6 Uji t	37

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Struktur Organisasi	39
4.1.3 Job Description	40
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	41
4.2.1.1 Deskripsi responden berdasarkan Jenis kelamin	41
4.2.1.2 Deskripsi responden berdasarkan usia	
4.2.1.3 Deskripsi responden berdasarkan Pembeli makanan dan minuman	43
4.2.2. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	44
4.3 Pembahasan dan Analisa Data	49



4.3.1 Uji kuesioner	49
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	54
4,3,4 Koefesien Determinan	55
4.3.2 Uji T	56

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61

LAMPIRAN.....	
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Restoran Yang Ada Di Kota Surabaya.....	2
Table 3.1 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	37
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Table 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
Table 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pembelian	47
Tabel 4.4 Perhitungan Distribusi Frekuensi	48
Tabel 4.5 Rata-Rata Pernyataan Variabel Lokasi X1.....	49
Tabel 4.6 Rata-Rata Pernyataan Variabel Fasilitas X2	49
Tabel 4.7 Rata-Rata Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan X3	50
Tabel 4.8 Rata-Rata Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian Y	51
Tabel 4.9 Validitas	52
Tabel 4.10 Reliabilitas	53
Tabel 4.11 Multikolinieritas	56
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.13 Koefisien Determinan	59
Tabel 4.14 Uji t.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 2.3 Rerangka Pemikiran	25
Gambar 2.4 kerangka Konseptual	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Makan Bebek 75	44
Gambar 4.2 Normalitas	51
Gambar 4.3 Heteroskedastisitas	53
Gambar 4.4 kurva Distribusi Uji t Variabel Lokasi	57
Gambar 4.5 kurva Distribusi Uji t Variabel Fasilitas	58
Gambar 4.6 kurva Distribusi Uji t Variabel Kualitas Pelayanan	59

