

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI APOTEK  
ELLY SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

STEFANUS RONAL NUR AVIAN

16110016



PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

2020

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang ditulis oleh **Stefanus Ronal Nur Avian** dengan NPM **16110016**

Telah diuji pada hari Jumat, 7 Agustus 2020

Dinyatakan **LULUS** oleh

Ketua Tim Pengaji



(Dr. Maria Widayastuti, M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Thiyophoda W.S. Panjaitan, M.M.)

Ketua Program Studi



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

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.

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Stefanus Ronal Nur Avian  
NPM : 16110016  
Fakultas : Ekonomi  
Prodi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Elly Surabaya

Dosen Pembimbing

6 Agustus 2020



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

6 Agustus 2020



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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Apotek Elly

Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan

Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen Pemasaran

Universitas Katolik Darma Cendika

Pada Hari....., Tanggal.....Bulan..... Tahun 2020

Disusun oleh:

Nama : Stefanus Ronal Nur Avian  
NPM : 16110016  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Pemasaran

Tim Penguji:

- Nama  
1. Dr. Maria Widyastuti, M.M  
2. Dr. V. Ratna Ingawati, M.M  
3. Lilik Indrawati,S.E.,M.M



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Stefanus Ronal Nur Avian  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Alamat Asli : Semolowaru Elok Blok AE/17 Surabaya  
No. Identitas (KTP) : 3578092912970001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Apotek Elly 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 di publikasikan secara umum. Skripsi 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 hal 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, maka 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, 6 Agustus 2020



Stefanus Ronal Nur Avian

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Apotek Elly Surabaya**”. Proposal ini untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih Sarjana Manajemen (S.M.) program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan in berjalan, penulis menyadari bahwa tidak luput dari banyak kendala yang dialami. Kendala tersebut dapat diatasi karena adanya bantuan dari banyak pihak yang terlibat didalamnya, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr.Y.Budi Hermanto,M.M. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Dr. Thyophoida W.S.Panjaitan,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Lilik Indrawati,S.E.,M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Katolik Darma Cendika dan dosen pembimbing yang bersedia mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan maupun saran dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Dr. Maria Widystuti, M.M selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan pada penelitian ini.



- 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.
5. Dr. V.Ratna Inggawati, M.M selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan pada penelitian ini.
  6. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan pengetahuan dan pengajaran selama saya menjadi mahasiswa.
  7. Calvin, Yefta, Joshua, Marco, Rafael, Samuel, dan Theo serta seluruh teman-teman yang telah memberikan dukungan berupa moral dan semangat kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
  8. Orang tua dan keluarga saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Peneliti telah berusaha dalam menyusun skripsi ini, namun karena keterbatasan Pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman maka penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata 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.





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
KATAPENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
ABSTRAK .....	xi
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 .....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Harga .....	7
2.1.2.1 Pengertian Harga .....	7
2.1.2.2 Dimensi Harga.....	7
2.1.2.3 Tujuan Penetapan Harga .....	8
2.1.2.4 Indikator Harga .....	9
2.1.3 Lokasi .....	9
2.1.3.1 Pengertian Lokasi.....	9
2.1.3.2 Indikator Lokasi .....	9
2.1.3.3 Faktor Mempengaruhi Pertimbangan Pemilihan Lokasi.....	10
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	10



2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	10
2.1.4.2 Lima Tahap Keputusan Pembelian .....	11
2.1.4.3 Indikator Keputusan Pembelian .....	12
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	12
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	12
2.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	13
2.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	13
2.3 Penelitian Terdahulu .....	13
2.3.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	13
2.3.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	15
2.3.3 Penelitian Terdahulu 3 .....	16
2.3.4 Penelitian Terdahulu 4 .....	17
2.3.5 Penelitian Terdahulu 5 .....	18
2.3.6 Penelitian Terdahulu 6 .....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
2.5 Kerangka Konseptual .....	22
2.6 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III : METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian .....	23
3.2 Pendekatan Penelitian Dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2.2 Sumber Data .....	23
3.3 Variabel Penelitian .....	24
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5 Populasi Dan Sampel .....	27
3.5.1 Populasi .....	27
3.5.2 Sampel.....	27
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	28
3.6.1 Metode Dalam Penelitian.....	28
3.6.2 Teknik Analisis Data .....	28
3.6.2.1 Uji Validitas .....	28
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	29

3.6.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	29
3.6.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.6.2.5 Koefisien Determinan R <sup>2</sup> .....	31
3.6.2.6 Uji t.....	32
BAB IV : HASIL PENELITIAN .....	33
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	33
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	33
4.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	38
4.2.1 Karakteristik Responden .....	38
4.2.2 Rata-Rata Pernyataan Variabel .....	42
4.3 Pembahasan dan Analisis Data .....	46
4.3.1 Uji Validitas .....	46
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	47
4.3.3 Uji Normalitas .....	48
4.3.4 Uji Multikolonieritas .....	49
4.3.5 Uji Heteroskedasitas.....	50
4.3.6 Uji Regresi Linier Berganda .....	51
4.3.7 Analisis Koefisen Determinan (R <sup>2</sup> ).....	53
4.3.8 Uji t.....	54
BAB V : PENUTUP .....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	32
Tabel 4.1 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.3 Tabel Responden Berdasarkan Pendidikan.....	40
Tabel 4.4 Tabel Responden Berdasarkan Penghasilan.....	41
Tabel 4.5 Range Data Jawaban Responden .....	42
Tabel 4.6 Rata-Rata Pernyataan Variabel X1 Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.7 Rata-Rata Pernyataan Variabel X2 Harga.....	44
Tabel 4.8 Rata-Rata Pernyataan Variabel X3 Lokasi .....	44
Tabel 4.9 Rata-Rata Pernyataan Variabel Y Keputusan Pembelian .....	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Semua Variabel .....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji t .....	55



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pertumbuhan Apotek Jatim .....	2
Gambar 2.1 Model Lima Tahap Keputusan Pembelian .....	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Apotek Elly Surabaya .....	36
Gambar 4.2 Uji Normalitas .....	49
Gambar 4.3 Uji Heterokedasitas .....	51
Gambar 4.4 Uji t Kualitas Pelayanan (X1) .....	56
Gambar 4.5 Uji t Harga (X2) .....	57
Gambar 4.6 Uji t Lokasi (X3) .....	58



## ABSTRAK

Kemajuan ilmu dan teknologi mendorong masyarakat untuk memperhatikan derajat kesehatan demi menaikkan kualitas hidupnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian di apotek Elly Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dan menggunakan jenis data primer yang dikumpulkan dari kuesioner. Sampel dari penelitian ini adalah pembeli/pelanggan apotek Elly Surabaya dengan jumlah sebesar 80 responden, dengan teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan SPSS 16.0 adalah sebagai berikut, nilai uji validitas dari r tabel 0,2199 yang dinyatakan pada semua item pernyataan valid. Nilai uji reliabilitas diperoleh semua variabel reliabel  $> 0,60$ . Uji normalitas disimpulkan telah mengikuti distribusi normal. Pada uji multikolonieritas diperoleh tidak adanya multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi karena semua nilai tolerance  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10$ . Uji Heteroskedasitas diperoleh model regresi yang baik dalam uji menggunakan *Scatter Plot*, dengan cara pendeksiannya yakni jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka terjadi heterokedasitas. Uji regresi linier berganda adalah  $Y = 3.905 + 0.084(X_1) + 0.497(X_2) + 0.241(X_3)$ . Uji determinan dengan adjusted R square 0,458 artinya Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Harga (X<sub>2</sub>), dan Lokasi (X<sub>3</sub>) memiliki kontribusi cukup terhadap keputusan pembelian di apotek Elly Surabaya. Hasil uji t dalam penelitian ini menghasilkan variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) tidak berpengaruh  $0.272 > 0,05$  dengan hasil uji t hitung  $1.106 < t$  tabel  $1.99167$  yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek Elly Surabaya, Harga (X<sub>2</sub>) berpengaruh sig  $0.000 < 0,05$  dengan hasil uji t hitung  $5.039 > t$  tabel  $1.99167$  yang berarti harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek Elly Surabaya, dan Lokasi (X<sub>3</sub>) berpengaruh sig  $0.028 < 0,05$  dengan hasil uji t hitung  $2.240 > t$  tabel  $1.99167$  yang berarti lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian di apotek Elly Surabaya.

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



## **ABSTRACT**

Advances in science and technology encourage people to pay attention to health degrees in order to improve their quality of life. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, price, and location on purchasing decisions at Elly Surabaya diapotek. This research is a descriptive quantitative study and uses primary data collected from a questionnaire. The sample of this research is the buyer / customer of Elly Surabaya pharmacy with a total of 80 respondents, with a purposive sampling technique. Based on the results of research conducted using SPSS 16.0 are as follows, the validity test value of r table 0.2199 which is stated on all valid statement items. The value of the reliability test obtained by all variables was reliable  $> 0.60$ . It is concluded that the normality test has followed the normal distribution. In the multicollinearity test, it is found that there is no multicollinearity between the independent variables in the regression model because all tolerance values are  $\geq 0.10$  and VIF values  $\leq 10$ . The Heteroscedacity test results in a good regression model in the test using the Scatter Plot, by detecting it if there is no clear pattern, , as well as the dots spread above and below the number 0 on the Y axis, then heteroscedasticity occurs. The multiple linear regression test is  $Y = 3.905 + 0.084 (X_1) + 0.497 (X_2) + 0.241 (X_3)$ . The determinant test with an adjusted R square 0.458 means that Service Quality ( $X_1$ ), Price ( $X_2$ ), and Location ( $X_3$ ) have a sufficient contribution to purchasing decisions at Elly Surabaya pharmacy. The results of the t test in this study produce service quality variables ( $X_1$ ) have no effect  $0.272 > 0.05$  with the t test results  $1.106 < t \text{ table } 1.99167$ , which means that service quality has no effect on purchasing decisions at Elly Surabaya pharmacy, Price ( $X_2$ ) has a sig.  $0.000 < 0.05$  with the results of t test  $5.039 > t \text{ table } 1.99167$ , which means that the price has an effect on purchasing decisions at Elly Surabaya pharmacy, and location ( $X_3$ ) has a sig  $0.028 < 0.05$  with the results of the t-test is  $2.240 > t \text{ table } 1.99167$  which means location influences purchasing decisions at Elly Surabaya pharmacy.

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

