

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN  
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI  
DAN CAFE BROTUS FRIED CHICKEN  
DI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH :**

**RINALDO PUTRA SINAGA**  
**NO. REGIS : 321 13 050**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

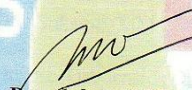
Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira guna melengkapi tugas akhir sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen.


Kupang, Mei 2018

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dra. Sukanti, MM

  
Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM

**MENGESAHKAN :**

Ketua Program Studi  
Manajemen

  
Rosadama Tisu, SE, MM

## LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Jurusan Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 12 April 2018

Jam : 10.00 – 12.00 Wita

Atas nama : Rinaldo Putra Sinaga

Dinyatakan : LULUS

### Panitia Ujian Skripsi

Ketua	: Dra. Sukamti, MM	(.....)
Sekretaris	: Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM	(.....)
Penguji I	: Jou Sewa Adrianus, SE, MM	(.....)
Penguji II	: Rosadalima Tisu, SE, MM	(.....)
Penguji III	: Dra. Sukamti, MM	(.....)

Mengetahui

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Jou Sewa Adrianus, SE, MM

  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Manajemen  
Rosadalima Tisu, SE, MM

## **MOTTO**

**DOA ADALAH ALAT TAK TERLIHAT YANG BERGUNA BAGI  
DUNIA YANG TERLIHAT**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

1. Mama tercinta, Masni Ernita Purba yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan doa, nasihat serta motivasi kepada penulis untuk berjuang meraih kesuksesan.
2. Abang dan Adik tercinta Forman Andri Sinaga, Daniel Dwi Putra Sinaga, Dolly Christian Sinaga yang selalu memberikan doa dan semangat kepada penulis.
3. Keluarga Besar Sinaga dan Purba

## ABSTRAK

**Rinaldo Putra Sinaga No. Reg. 321 13 050 dengan judul skripsi PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KEDAI DAN CAFE BROTUS FRIED CHICKEN DI KOTA KUPANG**, dibawah bimbingan Dra. Sukanti, MM sebagai pembimbing I dan Drs. Ec Gaudensius Djuang, MM sebagai pembimbing II.

Semakin meningkatnya bisnis kuliner (Kedai dan Cafe) di Indonesia khususnya di Kota Kupang, menyebabkan persaingan antar perusahaan untuk mengembangkan bisnisnya dengan menciptakan produk makanan yang baru dan memberikan pelayanan yang baik, serta memilih lokasi yang tepat untuk memulai bisnis Kedai dan Cafe. Berdasarkan pengamatan dan data awal hasil pra penelitian, ditemukan bahwa ketiga faktor tersebut diduga mempengaruhi keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken di Kota Kupang. Masalah dalam penelitian ini adalah 1) bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi serta gambaran keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken di Kota Kupang? 2) apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken di Kota Kupang? 3) apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken di Kota Kupang?

Penelitian dilakukan di Kota Kupang. Jumlah sampel yang telah diambil dalam penelitian ini sebanyak 126 responden, dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan alat statistik deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS *statistic version 16*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi variabel kualitas pelayanan 78,33%, dalam kategori baik, variabel produk 74,48% dalam kategori baik, variabel lokasi 74,68% dalam kategori baik, dan variabel keputusan pembelian 71,60% dalam kategori baik. Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian, serta variabel kualitas produk dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil koefisien determinasi adalah 0,320 atau 32%, variabel keputusan pembelian merupakan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi, sedangkan sisanya 68% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Disarankan kepada pimpinan dan manajemen agar lebih memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi untuk meningkatkan selera konsumen dalam membeli produk (makanan dan minuman).

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

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan kasih-Nya yang luar biasa, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken di Kota Kupang”** diajukan guna memenuhi syarat lulus pendidikan strata 1 (S1) Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Konsentrasi Pemasaran Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis selama proses kuliah dari tahun pertama hingga menyelesaikan pendidikan di Program Studioo Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu penulis dalam segala administrasi umum maupun akademik di Fakultas Ekonomi.
3. Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selama ini membantu penulis dengan segala motivasi, masukan dan saran serta perbaikan hingga penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Dra. Sukamti, MM sebagai Dosen Pendidik sekaligus Dosen Pembimbing I yang selama ini setia dan sabar membimbing dan mengarahkan penulis dengan segala masukan dan saran serta perbaikan mulai dari proposal hingga penyelesaian skripsi ini.
  5. Bapak Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM sebagai Dosen Pendidik sekaligus Dosen pembimbing II yang selama ini setia dan sabar membimbing penulis dengan segala saran dan masukan serta perbaikan demi perbaikan dari proposal hingga penyelesaian skripsi ini.
  6. Seluruh Dosen Pendidik sekaligus Pengajar Fakultas Ekonomi yang tidak disebutkan namanya satu persatu yang selama ini telah mendidik, mengajar dan membantu penulis selama proses kuliah dari awal semester satu hingga penyelesaian skripsi ini dengan cara mereka masing-masing
  7. Para Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi khususnya Bapak Anis Taek yang selama ini membantu penulis menyelesaikan segala sesuatu yang berkaitan dengan akademik dan surat menyurat.
  8. Pemilik Kedai dan Cafe Brotus Fried Chicken Kakak Akbar yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian dan membantu memberikan data-data penelitian yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
  9. Semua pihak yang tidak disebutkan namanya satu per satu yang telah bersedia membantu penulis selama kuliah hingga penyelesaian penulisan skripsi ini.
- Akhir kata, penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan dan segala kekurangan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis

membutuhkan kritikan, saran dan masukan yang sifatnya membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, April 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Perilaku Konsumen .....	9
B. Kualitas Pelayanan .....	23
C. Kualitas Produk.....	28
D. Lokasi.....	34
E. Penelitian Terdahulu .....	40
F. Kerangka Pemikiran.....	41
G. Hipotesis Penelitian.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
B. Populasi dan Sampel .....	43

C. Jenis Data .....	45
D. Teknik Pengumpulan data.....	45
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indiaktor, Dan Skala Pengukuran .....	46
F. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	48
G. Analisis Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
A. Karakteristik Responden .....	58
B. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	62
C. Analisis Data .....	67
D. Pembahasan.....	80
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	63
Tabel 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	66
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	67
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Lokasi .....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	69
Tabel 4.9 Rekapitulasi Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk .....	73
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel Lokasi .....	74
Tabel 4.13 Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	75
Tabel 4.14 Analisis Regresi Linear Berganda.....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial t .....	80
Tabel 4.16 Uji Simultan F.....	82
Tabel 4.17 Hasil uji Determinasi $R^2$ .....	83

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Kedai & Cafe Brotus Fried Chicken .....	6
Gambar 2.1 Skema Tahapan Penelitian .....	20
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran .....	44
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	77
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Kuesioner.....	91
Lampiran 2. Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	97
Lampiran 3. Deskriptif Kualitas Produk .....	102
Lampiran 4. Deskriptif Lokasi .....	107
Lampiran 5. Deskriptif Keputusan Pembelian .....	112
Lampiran 6. Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	117
Lampiran 7. Uji Validitas Kualitas Produk.....	118
Lampiran 8. Uji Validitas Lokasi.....	119
Lampiran 9. Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	120
Lampiran 10. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	121
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Kualitas Produk .....	122
Lampiran 12. Uji Reliabilitas Lokasi .....	123
Lampiran 13. Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	124
Lampiran 14. Uji Regresi .....	125
Lampiran 15. Uji t.....	125
Lampiran 16. Uji F.....	126
Lampiran 17. Koefisien Determinasi .....	127
Lampiran 18. Grafik Histogram Uji Normalitas .....	127
Lampiran 19. P-plot Uji Normalitas.....	128
Lampiran 20. Karakteristik Responden.....	128