

**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

**M Nur Hakim
17.1041.1029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M Nur Hakim

NIM : 1710411029

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember); adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 06 Mei 2021

Yang m



M Nur Hakim

NIM. 1710411029





**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Kasus Pada Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember)**

Oleh :
M Nur Hakim
17.1041.1029

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Akhmad Suharto, MP

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, M.Si

PENGESAHAN

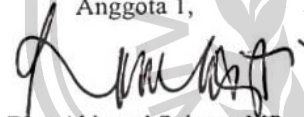
Skripsi berjudul: ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : M Nur Hakim
NIM : 1710411029
Hari : Kamis
Tanggal : 06 Mei 2021
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

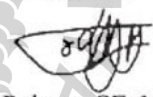
Tim Penguji,


Drs. Muhamad Naely Azhad, M.Si.
NPK : 0001016602

Anggota 1,

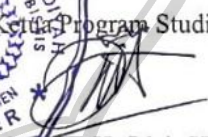

Drs. Akhmad Suharto, MP.
NPK : 0701126202

Anggota 2,


Jekti Rahayu, SE, M.Si.
NPK : 0711077201

Mengesahkan


Dekan
Maheni Ika Sari, SE, MM
NPK : 197708112005012001


Ketua Program Studi,
Achmad Hasan Hafidzi, SE, MM
NPK : 0714058604

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda Muserin dan Ibunda Kasiyati terima kasih telah menjadi orang tua terbaik dan sempurna dalam hidupku, memberikan kasih sayang yang tulus, mendoakanku dalam segala hal yang tiada pernah henti, memberikan semangat dan nasehat yang bisa menuntunku menjadi orang yang berguna untuk sesama dan juga support dalam bentuk keuangan selama diperantauan mengejar cita-cita yang saya, ayahanda dan ibunda serta keluarga harapkan.
2. Kakak-kakakku Eko Wahyudi dan Afa Dadang Astanta yang telah memberikan motivasi kepada saya dalam melangkah menggapai masa depan yang saya dan keluarga harapkan.
3. Bapak dan Ibu dosen pembimbing saya yang sudah sabar membimbing saya dalam menyusun skripsi ini.
4. Teman-teman kelas Manajemen A 2017.
5. GH INSC (Insight Cyurs) yang sudah sangat membantu memperlancar pemikiran saya dalam menyusun skripsi ini.
6. Kontrakan 88 yang sudah menemani saya dari pertama kali berada di perantauan sampai dengan saat ini.
7. Almamater Biru yang sudah mulai sesak dibadan saya yang telah menemani dari masa PK2MB tahun 2017.

MOTTO

Kebahagiaan yang tak akan terulang kembali adalah kebahagiaan yang terlahir dari rasa syukur atas proses yang terjadi dalam setiap detik kehidupan kita

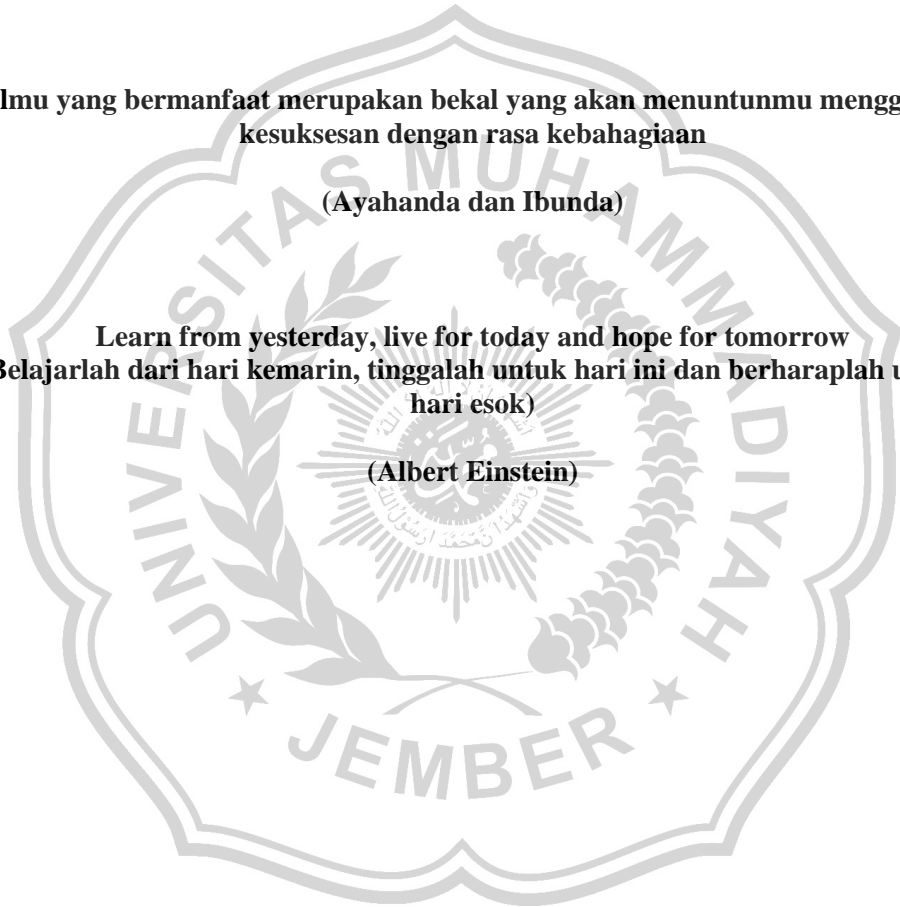
(M Nur Hakim)

Ilmu yang bermanfaat merupakan bekal yang akan menuntunmu menggapai kesuksesan dengan rasa kebahagiaan

(Ayahanda dan Ibunda)

**Learn from yesterday, live for today and hope for tomorrow
(Belajarlah dari hari kemarin, tinggallah untuk hari ini dan berharaplah untuk hari esok)**

(Albert Einstein)



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kupersembahkan hanya pada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember).

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itulah pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember;
2. Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP selaku dosen pembimbing I dan
3. Ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ayahanda Muserin dan Ibunda Kasiyati yang selalu support dalam segala hal dari saya kecil sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah banyak memberi bantuan dan masukan yang sangat berguna dalam menyusun skripsi ini.

Atas amal baik yang telah diberikan pada penulis semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dan semoga rahmat serta hidayah-Nya diberikan kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini berguna bagi penulis khususnya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 06 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Pemasaran	7
2.2 Perilaku Konsumen	8
2.3 Bauran Pemasaran	10
2.3.1 Kualitas Produk	11
2.3.2 Harga	13
2.3.3 Lokasi	14
2.3.4 Promosi	14
2.3.5 Kualitas Pelayanan	15
2.3.6 Keputusan Pembelian	16
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Konseptual	21
2.6 Hipotesis	22
2.6.1 Kualitas Produk	22
2.6.2 Harga	22
2.6.3 Lokasi	22
2.6.4 Promosi	23
2.6.5 Kualitas Pelayanan	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian	26
3.4 Jenis Data Penelitian	26

3.5	Populasi dan Sampel	27
3.5.1	Populasi	27
3.5.2	Sampel	27
3.6	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.7	Teknik Pengambilan Data	28
3.8	Teknik Analisis Data	29
3.8.1	Uji Instrumen Data	29
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.8.3	Uji Asumsi Klasik	30
3.9	Koefisien Determinasi	31
3.10	Pengujian Hipotesis	32
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	33
4.1.1	Profil Perusahaan	33
4.1.2	Visi dan Misi	34
4.1.3	Aspek Sumber Daya Manusia Perusahaan	34
4.1.4	Job Description Perusahaan	35
4.2	Karakteristik Responden	36
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.3	Analisis Indeks Jawaban Responden	37
4.4	Teknik Analisis Data	55
4.4.1	Pengujian Instrumen Data	55
4.4.2	Uji Regresi Linier Berganda	57
4.4.3	Pengujian Asumsi Klasik	59
4.5	Koefisien Determinasi Berganda	62
4.6	Uji Hipotesis	62
4.6.1	Uji T	62
4.6.2	Uji F	63
4.7	Pembahasan	64
4.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.7.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	64
4.7.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.7.4	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	65
4.7.5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 Persentase pembelian di Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Jember .	3
1.2 Pembeli di Rumah Makan Tulang Lunak Cak San Tahun 2020	4
2.1 Rangsangan Keputusan Pembelian	9
3.1 Pengukuran Skala Likert	28
4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	37
4.3 Kualitas Produk (X1)	37
4.4 Kualitas Produk (X1)	38
4.5 Kualitas Produk (X1)	39
4.6 Kualitas Produk (X1)	39
4.7 Kualitas Produk (X1)	40
4.8 Kualitas Produk (X1)	41
4.9 Kualitas Produk (X1)	41
4.10 Harga (X2)	42
4.11 Harga (X2)	43
4.12 Harga (X2)	43
4.13 Harga (X2)	44
4.14 Lokasi (X3)	45
4.15 Lokasi (X3)	45
4.16 Lokasi (X3)	46
4.17 Lokasi (X3)	47
4.18 Promosi (X4)	47
4.19 Promosi (X4)	48
4.20 Promosi (X4)	49
4.21 Kualitas Pelayanan (X5)	50
4.22 Kualitas Pelayanan (X5)	50
4.23 Kualitas Pelayanan (X5)	51
4.24 Kualitas Pelayanan (X5)	52
4.25 Kualitas Pelayanan (X5)	52
4.26 Keputusan Pembelian (Y)	53
4.27 Keputusan Pembelian (Y)	54
4.28 Keputusan Pembelian (Y)	54
4.29 Hasil Uji Validitas	56
4.30 Hasil Uji Reliabilitas	57
4.31 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
4.32 Hasil Uji Multikolonieritas	60
4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	62
4.34 Hasil Uji T	62
4.35 Hasil Uji F	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Model Kerangka Konseptual	21
4.1 Struktur Organisasi	35
4.2 Hasil Uji Normalitas	60
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
 2. Rekapitulasi Data Kuesioner
 3. Karakteristik Responden
 4. Hasil Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas
 5. Hasil Regresi Linier Berganda
 6. Hasil Uji Asumsi Klasik
 7. Hasil Koefisien Determinasi Berganda
 8. Hasil Uji Hipotesis
- Dokumentasi

