

**STUDI EMPIRIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KENYAMANAN
TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN
INDOMARET DI KECAMATAN TENGGARANG BONDOWOSO**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :
Winda Lestari
NIM.1610411176

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Winda Lestari

NIM : 1610411176

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **Studi Empiris Kualitas Pelayanan, Harga dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Di Kecamatan Tenggarang Bondowoso** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada intitusi 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 sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademi dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 08 Oktober 2020

Yang menyatakan,

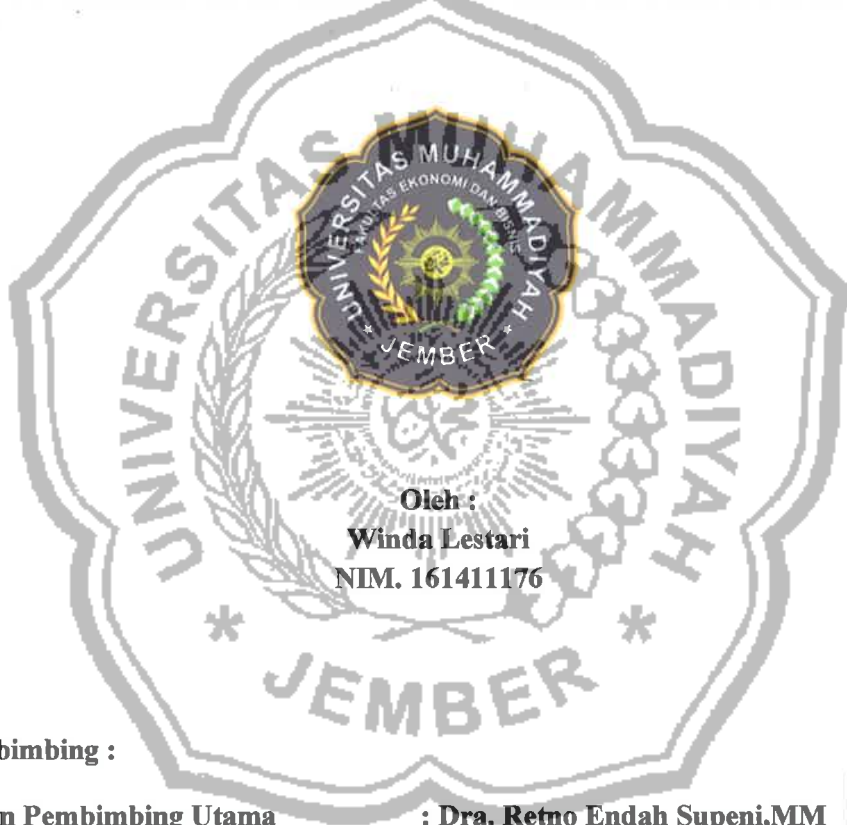


Winda Lestari

NIM. 161.0411.176

SKRIPSI

STUDI EMPIRIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN KENYAMANAN TOKO TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN INDOMARET DI KECAMATAN TENGGARANG BONDOWOSO



Oleh :
Winda Lestari
NIM. 161411176

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dra. Retno Endah Supeni,MM


Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi,SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : “**Studi Empiris Kualitas Pelayanan, Harga dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Di Kecamatan Tenggarang Bondowoso**”, telah di uji dan di sahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 08 Oktober 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Trias Setyowati, SE, MM
NPK. 05 09 477

Anggota 1


Dra. Retno Endah Supeni, MM
NPK. 95 10 256

Anggota 2


Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM
NPK. 0701029002

Mengesahkan,



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Haris Hermawan, SE, MM
NPK. 15 03 643

MOTTO

*Sesungguhnya bersama kesulitan pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).
(QS. 94 6-7)*

*Dimana pun engkau berada, selalulah menjadi yang terbaik dan berikan yang terbaik dari yang bisa kau berikan.
(Bacharuddin Jusuf Habibie)*

*Pandanglah hari ini. Kemarin adalah mimpi dan esok hari hanyalah sebuah visi. Tetapi, hari ini yang sungguh nyata, menjadikan kemarin sebagai mimpi bahagia dan setiap hari esok sebagai visi harapan.
(Alexander Pope)*



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, nikmat kesehatan dan pemahaman dan kasihnya sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membanda dalam proses penyelesaian ini adalah sebagai berikut :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya ibu Turah dan bapak Mistur yang telah memahami, membimbing, mendukung, menasehati dan selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
3. Terima kasih kepada keluarga saya yang sudah mendukung dan yang selalu mendoakan saya.
4. Terima kasih kepada sahabat saya yang sudah menemani, membantu dan mendukung saya selama kurang lebih 4 tahun, yaitu Ema Sri Wahyuningsih, Dinan Almas Amalia Q, Thoybah, dan Lutfiatul Isaroh.
5. Terima kasih untuk orang yang selalu menemani saya dalam keadaan susah maupun senang yaitu Fadhorrasa
6. Terima kasih kepada Trias Satyawati SE MM, Dra. Retno Endah Supeni, MM, Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM, Selaku dosen penguji dan dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing dan mempermudah proses pembuatan skripsi.
7. Terima kasih kepada teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya pada Prodi Manajemen kelas E angkatan tahun 2016.
8. Terima kasih kepada almamater terkasih Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberikan pengalaman kurang lebih 4 tahun.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, rahmat dan hidayahnya saya panjatkan kepada Allah SWT. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Studi Empiris Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Indomaret Di Kecamatan Teggarang Bondowoso”**. Skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya berterima kasih dengan sebesar-besarnya dan sepuh hati kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, S.pd.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Trias Satyawati, SE, MM, Dra. Retno Endah Supeni, MM, Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM. Selaku dosen penguji dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember khususnya Prodi Manajemen.
6. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, terutama Prodi Manajemen angkatan tahun 2016.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas ini terdapat kekurangan, karena itu penulis akan menerima kritik dan saran dari pembaca. Penulis dengan sepuh hati memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak di sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat membantu peneliti-peneliti selanjutnya.

Jember, 08 Oktober 2020

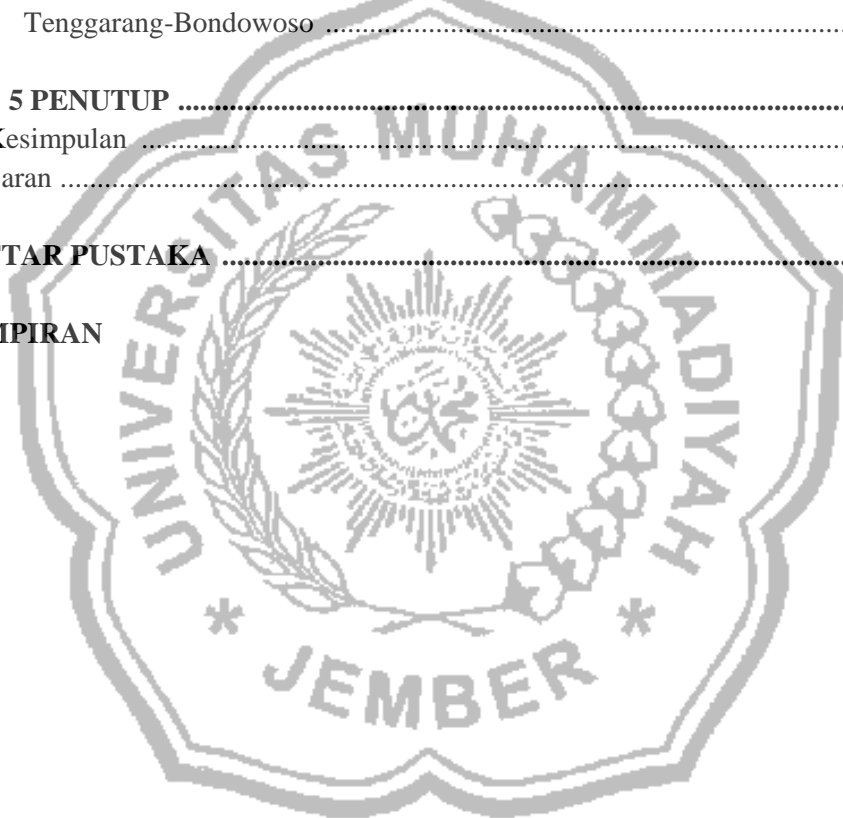
Winda Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Harga	10
2.1.4 Kenyamanan	11
2.1.5 Perilaku Konsumen	12
2.1.6 Minat Beli	15
2.1.7 Keputusan Pembelian	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	22
2.4 Hipotesis	22
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Variabel	24
3.2 Definisi Operasional Variabel	24
3.3 Desain Penelitian	26

3.4 Jenis dan Sumber Data	26
3.5 Teknik Pengambilan Sampel dan Populasi	26
3.5.1 Populasi	26
3.5.2 Sampel	27
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.7 Teknik Pengukuran Data	28
3.8 Metode Analisis Data	28
3.8.1 Uji Instrumen Data	28
3.8.1.1 Uji Validitas	28
3.8.1.2 Uji Reliabilitas	28
3.8.2 Uji Hipotesis	29
3.8.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.8.2.2 Uji t	29
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	29
3.8.3.1 Uji Normalitas	29
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas	30
3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas	30
3.8.4 Koefisien Determnisasi	30
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek	31
4.1.1 Sejarah Singkat PT.Indomarco Prismatama	31
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	33
4.2 Deskripsi Statistik Responden	34
4.2.1 Deskriptif Variabel Penelitian	35
4.2.1.1 Kualitas Pelayanan	35
4.2.1.2 Harga	37
4.2.1.3 Kenyamanan	38
4.2.1.4 Keputusan Pembelian	40
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Pengujian Instrumen Data	42
4.3.1.1 Pengujian Validitas Data	42
4.3.2.2 Pengujian Reliabilitas Data	43
4.3.2 Pengujian Hipotesis	44
4.3.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda	44
4.3.2.2 Uji t	45
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik	46
4.3.3.1 Pengujian Normalitas	46
4.3.3.2 Pengujian Multikolinearitas	47

4.3.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	47
4.3.4 Koefisien Determinasi	48
4.4 Pembahasan	49
4.4.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Indomaret Tenggarang-Bondowoso	49
4.4.2 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian di Indomaret Tenggarang- Bondowoso	49
4.4.3 Pengaruh kenyamanan terhadap keputusan pembelian di Indomaret Tenggarang-Bondowoso	50
BAB 5 PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 TOP Brand Award 2019 Kategori Minimarket Indonesia	2
Tabel 1.2 Data Pesaing Minimarket pada tahun 2019.....	3
Tabel 1.3 Data Omzet penjualan tahun 2015-2019.....	4
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Harga	35
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Kenyamanan	38
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian	38
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.12 Hasil Uji t	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	13
Gambar 2.2 Proses Pengambilan Keputusan	15
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Logo Indomaret	31
Gambar 4.2 Maskot Indomaret	31
Gambar 4.3 Grafik Histogram	44
Gambar 4.4 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	45
Gambar 4.5 Grafik <i>Scatterplot</i>	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Pengantar Kuesioner
LAMPIRAN II	: Petunjuk Pengisian Kuesioner
LAMPIRAN III	: Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN IV	: Data Mentah Kuesioner
LAMPIRAN V	: Deskriptif Statistik Responden & Frekuensi Pernyataan Responden
LAMPIRAN VI	: Uji Validitas
LAMPIRAN VII	: Uji Reliabilitas
LAMPIRAN VIII	: Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
LAMPIRAN IX	: Tabel <i>r Product Moment</i> , dan Tabel Distribusi <i>t</i>
LAMPIRAN X	: Dokumentasi Penelitian

