



**ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA AYAM GORENG NELONGSO MASTRIP JEMBER**

SKRIPSI

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

Oleh:

Alfiana Istiqomah

NIM 1410411204

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2018

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfiana Istiqomah

NIM : 1410411204

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Kualitas Produk, Harga, Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Ayam Goreng Nelongso Mastrip Jember; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi 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 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, juli

Yang Menyataan,

Alfiana Istiomah

NIM.1410411204

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI, PROMOSI, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
AYAM GORENG NELONGSO MASTRIP JEMBER



Dosen Pendamping Utama : Drs. M. Naely Azhad,M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Achmad Hasan Hafidzi,SE,MM

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Prouk, Harga, Lokasi, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Ayam Goreng Nelongso, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 24 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr. Abadi Sanrosa,SE,MM
NPK 05 09 478

Anggota 1,

Anggota 2,

Drs. M. Naely Azhad. MSi
NIP 19661 231 1993 03 1006

Achmad Hasan Hafidzi,SE,MM
NPK 15 09 647

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani, MSi
NPK 01 09 289

Drs. Anwar, MSc
NPK 85 03 125

MOTTO

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; sesungguhnya Allah mengetahui, sedang kamu tidak.”

(QS.Al-Baaqarah:216)

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(Al-Qur’an, Surat Ar-Ra’du:11)

“Orang yang kuat bukanlah orang yang pandai berkelahi,tetapi orang yang mampu menguasai dirinya ketika marah.”

(H.R Ahmad)

“Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfatkannya untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)”

(H.R Muslim)

“Tidak sempurna iman seseorang di antara kalian sehingga ia mencintai saudaranya sebagaimana ia mencintai dirinya sendiri.”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Sesungguhnya dunia itu adalah perhiasan dan sebaik-baiknya perhiasan dunia adalah wanita sholihah”.

(HR. Muslim no.1467)

“Teman sejati adalah ia yang meraih tangan anda dan menyentuh hati anda.”

(Heateher Pryor)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada hamba-hamba-Nya. Saya ucapkan syukur kepada Allah SWT, serta orang-orang yang senantiasa menyayangi dan mendampingi hingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya Bapak H. Subhan Mashudi dan Ibu HJ. Siti Nurhabibah yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada hentinya untuk terselesainya skripsi ini.
2. Saudara kandung saya Gusfian Yahya dan Riski Amalia yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan yang tiada hentinya untuk terselesainya skripsi ini.
3. Sahabat saya Vita Vania Ulfa, Prasetyaning Anggar, Dwi Utami, Norma Ameliza, Siti Fatonah, Selvi Dwi Faradila Ratna, Inelsa Agustin, M.Edison Harsono dan seluruh mahasiswa kelas E yang selalu memberikan dukungan dan motivasi demi terselesainya skripsi ini.
4. Kepada semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan baik material maupun spiritual demi terselesainya skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir/skripsi ini dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi akhir jaman Muhammad SAW, sehingga penulis mampu mendapatkan hidayah dari Allah SWT dengan adanya Iman dan Islam.

Penulis sangat menyadari akan kekurangan dalam menyusun skripsi ini dan untuk itulah, penulis dengan senang hati menerima kritikan serta saran yang berguna bagi perbaikan skripsi ini selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa tersusunya skripsi ini tidak lepas dari bantuan segala pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada:

1. Dr, Arik Susbiyani, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
2. Drs. Anwar, MSc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Dr.Abadi Sanrosa,SE,MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Drs. M. Naely Azhad. MSi, selaku dosen pembimbing I dan Ahmad Hasan Hafidzi,SE,MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
5. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

6. Kedua orang tua tercinta, untuk semua dukungan, doa, semangat dan kasih sayang yang tak terbatas. Terma kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
7. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
8. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2018
Penyusun

Alfiana Istiqomah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Bauran Pemasaran	9
2.1.3 Kualitas Produk	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Produk	14
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Produk.....	15
2.1.4 Harga.....	17
2.1.5 Lokasi	21
2.1.6 Promosi	22
2.1.6.1 Pengertian Promosi	22
2.1.6.2 Bauran Promosi	23
2.1.6.3 Indikator Promosi	23
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.8 Keputusan Pembelian	26
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Konseptual	31
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Identifikasi Variabel	34
3.2 Definisi Operasional.....	35
3.3 Desain Penelitian.....	38
3.4 Jenis Data	38
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi	39
3.5.2 Sampel.....	39
3.6 Metode Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.7.1 Uji Instrumen Data	40
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	41
3.7.3.1 Uji Normalitas (Normality).....	41
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas	42
3.7.3.3 Uji Heterokedastitas.....	42
3.7.4 Uji Hipotesis.....	43
3.7.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Objek Usaha	44
4.1.1 Sejarah Berdirinya Usaha	44
4.1.2 Visi dan Misi.....	45
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	46
4.1.4 Aspek Personalia	48
4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif	49
4.2.1 Deskripsi Statistik Responden	49
4.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	51
4.3 Hasil Analisis Data.....	58
4.3.1 Pengujian Instrumen Data.....	58
4.3.2 Analisis Regresi Linier Bergada	60
4.3.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	63
4.3.4 Pengujian Hipotesis	65
4.3.5 Koefisien Determinasi	67
4.4 Pembahasan	68
4.4.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	68
4.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	68
4.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	69
4.4.4 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	70
4.4.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Menu Ayam Goreng Nelongso	4
Tabel 1.2: Daftar Penjualan Ayam Goreng Nelongso Agustus 2017-Februari 2017	5
Tabel 2.1: Ringkasan Penelitian Terdahulu	30
Tabel 4.1: Jumlah Tenaga Kerja Ayam Goreng Nelongso	49
Tabel 4.2: Responden Menurut Usia.....	50
Tabel 4.3: Responden Menurut Jenis Kelamin	50
Tabel 4.4: Responden Menurut Lama Berlanggan	51
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Produk	52
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga	53
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi	54
Tabel 4.8: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Promosi.....	55
Tabel 4.9: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.10: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keputusan Pembelian	57
Tabel 4.11: Hasil Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.12: Hasil Pengujian Reabilitas	60
Tabel 4.13: Hasil Analisis Linier Berganda	61
Tabel 4.14: Hasil Pengujian Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.15: Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.16: Hasil Koefisien Determinasi	67

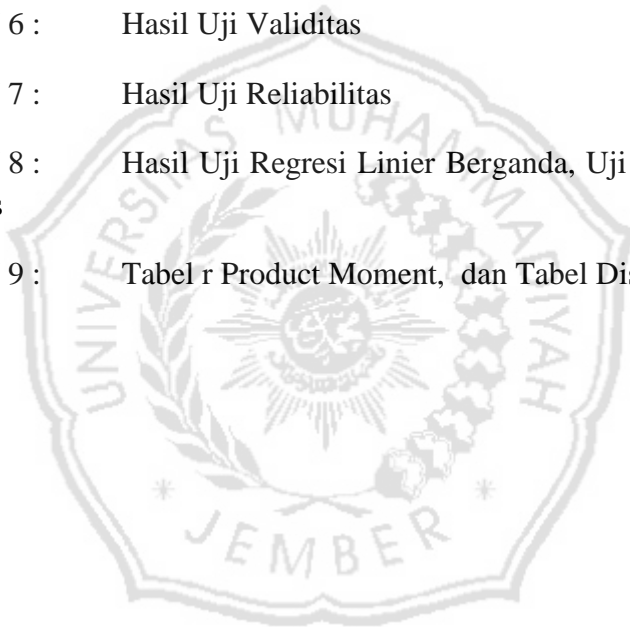
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ayam Goreng Nelongso.....	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2 : Petunjuk Pengisian Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 4 : Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 5 : Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 7 : Hasil Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 8 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 9 : Tabel r Product Moment, dan Tabel Distribusi t



DAFTAR PUSTAKA

- Agnes Ligia Pratistia Walukow, Lisbeth Mananeke dan Jantje Sepang 2014, “ *Pengaruh kualitas produk, harga, promosi dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Bentenan Center Sonder Minahasa*.Vol.2.No.3 September 2014,Hal. 1737-1749.
- Alma, B.2006.*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa.Edisi Revisi.Cetakan Kelima*.Alfabeta.Bandung.
- Assuari, Sofian.2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Dheany Arumsari, 2012, “ *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Air minum dalam kemasan (AMDK) Merek Aqua pada konsumen Toko Bhakti Mart KPRI Bhakti praja Propinsi Jawa Tengah*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang,2012.
- Dirgantara, I Made Bayu,2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa*. Jurnal Bisnis Strategi, Volume.15, Nomor.2.
- Fifyanita Chanimata, 2012, “ *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pembeli Bandeng Javana Elrina Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang 2012.
- Garvin, David (n.d). ***Delapan Dimensi Kualitas Produk***.
<http://hadipurba.com/2008/10/30/delapan-dimensi-kualitas-davidgarvin.html>.
- Ghozali, Imam.2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hendri, Ma'ruf.2006. *Pemasaran Ritel*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Herlambang. 2014. *Basic Marketing (Dasar-dasar Pemasaran) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran*.Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Ika Putri Iswayanti. 2010. “ *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rumah Makan Soto Angkring Mas Boed di Semarang)*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang,2010.
- Kotler, Philip,2009. *Manajemen Pemasaran.Jilid 2. Terjemahan Edisi Millenium*.Prenhaliindo,Jakarta.
- Kolter, Philip dan Amstrong, Gerry.2012. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi XII*.PT.Prehalindo,Jakarta.

- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT.Indeks,Jakarta.
- Kuncoro, Mudraja. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat.2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*,Salemba Empat, Jakarta.
- Sopiah dan Sungadji. 2013. “ *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND* Alfabeta,Bandung.
- Swastha, Basu dan Irawan.2008. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy,2006. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang.
- Tjiptono, Fandy,2008. *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi Offet, Yogyakarta.
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*, Ekonisia, Yogyakarta.

