

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI DAN
HARGA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN DI IBMART BAJAWA
KABUPATEN NGADA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat
Guna memperoleh gelar sarjana Manajaemen**



OLEH

TERESA MARIA LASTRIANI
2019410356

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : TERESA MARIA LESTRIANI

Nim : 2019410356

**Judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI
DAN HARGA PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN DI IBMART
BAJAWA KABUPATEN NGADA**

Ende, 13 Februari 2024

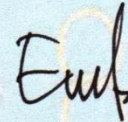
Akan Diseminarkan

Pembimbing I



**Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101**

Pembimbing, II



**Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101**

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 13 Februari 2024



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Rafael Octavianus Byre, SE.,M.Sc
NIDN : 08 2609 7401

Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN : 08 1410 9101

Tim Penguji:

01	<u>Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,M.Sc</u> NIDN : 08 1809 7501	1.
02	<u>Gabriel Tanusi, SE.,M.Si</u> NIDN. 08 2706 7101	2.
03	<u>Yulius Laga, SE.,M.Ec.Dev</u> NIDN. 08 0507 8703	3.
04	<u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u> NIDN. 08 1410 9101	4.
05	<u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u> NIDN. 08 2507 7101	5.



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi Dan Harga Pada Keputusan Pembelian Di Ibmart Bajawa Kabupaten Ngada”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 13 Februari 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 13 Februari 2024
Yang Memberi Pernyataan



Teresa Maria Lastriani
2019410356

MOTTO

**Jika kali ini kamu belum menggapainya,
yakinlah itu bukan sebuah kegagalan.
Tetapi ingatlah kegagalan itu ada
ketika kamu berhenti mencoba.**

PERSEMBAHAN

Dengan segala Hormat dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas dukungan doa dari orang-orang tercinta, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan syukur dan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa sebagai tempat untuk berdoa dan berharap, sehingga saya bisa bersabar dan mampu menenangkan batin dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang tercinta kedua orangtua Bapak Rudofus Ambuk dan Mama Fabiola Soba, yang telah membimbing, membiayai, serta memberikan dukungan kepada penulis selama di bangku kuliah hingga saat ini dalam menyelesaikan skripsi.
3. Yang tercinta kakak Alfionita Dhone, Irfansius Sale, Fransiska Ngoe, Kristo Regius dan ponaan saya Grace, Gisel, Gevan, Fika dan Fiki dan keluarga besarku (Bajawa dan Manggarai) yang telah memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang tersayang adik-adik Nazareth Kos, Grace, Telin, Vandi, Vita dan sahabat-sahabat saya Swety, Fifan, Erta, Santy, Ira, Telin, Rista yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis yang telah menyelesaikan penulisan ini.
5. Program Studi Manajemen yang saya banggakan yang telah memberikan ilmu kepada saya hingga saat ini.
6. Dosen pembimbing I, Bapak Lambertus Langga, SE., M.Sc dan pembimbing II Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM. Terimakasih untuk kedua pembimbing

yang selama ini telah sabar memberikan bimbingan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi

7. Almamater tercinta Universitas Flores Ende.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis Haturkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan nafas kehidupan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga pada keputusan pembelian di Ibmart Bajawa kabupaten Ngada”** yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk meraih gelar sarjana Manajemen (S.M) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores.

Penulis menyadari bahwa dari proses awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat yang meluangkan waktu, gagasan maupun tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores.
2. Rector dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan wakil Dekan Fakultas Ekonomi beserta Staf Universitas Flores
4. Ketua Program Studi Manajemen, beserta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Flores
5. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.SC. selaku pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk mengarahkan, memotivasi serta memberikan kritik dan saran guna menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibmart Bajawa yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian dan memberikan informasi mengenai Judul ini
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima saran dan kritik yang membangun agar penulis menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ende, Februari 2024

Penulis

ABSTRAK

Teresa Maria Lastriani. 2019410356. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Pada Keputusan Pembelian Di Ibmart Bajawa Kabupaten Ngada”. Skripsi. Pembimbing 1 Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores Ende, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap keputusan pembelian di Ibmart Bajawa. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan survey melalui kuisisioner. Berdasarkan hasil dari penelitian analisa ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan di tunjukan dari nilai signifikan uji $t = 0,004 < 0,05$ dengan koefisien regresi 4,103. Lokasi secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Ibmart Bajawa di tunjukan dengan nilai signifikan uji $t = 0,021 < 0,05$. Harga secara signifikan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ditunjukan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan lokasi dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian di Ibmart di tunjukan dari nilai signifikan uji F $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan ilmu manajemen khususnya untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen lewat kualitas pelayanan, lokasi dan harga yang di sediakan di suatu badan usaha.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Teresa Maria Lastriani. 2019410356. "Analysis of the Influence of Service Quality, Location and Price on Purchasing Decisions at Ibmart Bajawa, Ngada Regency". Thesis. Supervisor 1 Lambertus Langga, SE., M.Sc. Supervisor II Maria Endang Jamu, SE., MM. Management Study Program. Faculty of Economics. Flores Ende University, 2023.

This research aims to explain the influence of service quality, location and price variables on purchasing decisions at Ibmart Bajawa. The data collection method in this research uses a survey via questionnaire. Based on the results of this analytical research, it indicates that service quality significantly influences customer purchasing decisions as shown by the significant value of the t test = $0.004 < 0.05$ with a regression coefficient of 4.103. Location significantly influences purchasing decisions at Ibmart Bajawa as shown by the significant value of the t test = $0.021 < 0.05$. Price significantly influences purchasing decisions, shown by a significant value of $0.000 < 0.05$. Location service quality and price have a significant influence on purchasing decisions at Ibmart as shown by the significant value of the F test of $0.000 < 0.05$. The results of this research can be used to develop management science, especially to improve consumer purchasing decisions through the quality of service, location and price provided in a business entity.

Keywords: Service Quality, Location, Price Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	6
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2.1 pengertian kualitas pelayanan	9
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	10

2.2.3 Indikator Kualitas pelayanan.....	11
2.3 Lokasi.....	13
2.3.1 Pengertian Lokasi.....	13
2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi lokasi.....	15
2.3.2 Indikator Lokasi.....	16
2.4 Harga.....	16
2.4.1 Pengertian Harga.....	16
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi harga	18
2.4.3 Indikator harga.....	19
2.5 Keputusan Pembelian.....	20
2.5.1 Defenisi Keputusan Pembelian.....	20
2.5.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	21
2.5.3 Indikator keputusan pembelian.....	23
2.6 Penelitian Terdahulu.....	24
2.6.1 Tabel Penelitian terdahulu.....	24
2.7 Kerangka Berpikir	25
2.8 Hipotesis.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi penelitian.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5 Defenisi Operasional Variabel.....	28

3.5.1 Definisi operasional variable	29
3.6 Skala Pengukuran	30
3.7 Populasi Dan Sampel.....	31
3.7.1 Populasi Dan Sampel	31
3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
3.8.1 Analisis Data Deskriptif.....	33
3.8.2 Uji Validitas.....	33
3.8.3 Uji Realibilitas	34
3.9 Asumsi Klasik.....	34
3.9.1 Uji Normalitas.....	34
3.9.2 Uji Multikolineritas	35
3.9.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.10 Analisis Regresi Berganda	35
3.10.1 Uji Simultan (Uji F).....	36
3.10.2 Uji Parsial (Uji t)	36
3.10.3 Uji Determinasi (R).....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Deskripsi Data Responden	38
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2.3 karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	40
4.2.5 Karakteristik responden berdasarkan Pembelian	42

4.3 Uji Kualitas Data	43
4.3.1 Uji Validitas.....	43
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.3.3 Uji Asumsin Klasik	45
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda	48
4.4 Uji Hipotesis	50
4.4.1 Uji t (Uji Parsial).....	50
4.4.2 Uji F (Uji Simultan)	52
4.4.3 Uji Koefisien Determinasi.....	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Ibmart Bajawa Kabupaten Ngada	54
4.5.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Ibmart Bajawa Kabupaten Ngada	56
4.5.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Ibmart Bajawa Kabupaten Ngada.....	58
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Ibmart Bajawa Kabupaten Ngada	59
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Harga Produk.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variable.....	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4 Karakteristik berdasarkan pembelian.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Uji Parsial)	51
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	26
Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.2 Diagram lingkaran berdasarkan Jenis kelamin.....	40
Gambar 4.3 Diagram lingkaran berdasarkan pekerjaan.....	41
Gambar 4.4 Diagram Lingkaran berdasarkan Pembelian	42