

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
(Studi Kasus pada MOR Store Cabang Poris Indah Tangerang)**

**SKRIPSI**



**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI  
TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
(Studi Kasus pada MOR Store Cabang Poris Indah Tangerang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen S1 Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Adil Ashari**

**NIM : 43112010170**

**Program Studi Manajemen S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adil Ashari  
NIM : 43112010170  
Progran Studi : Manajemen – S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Februari 2016



Adil Ashari  
43112010170

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

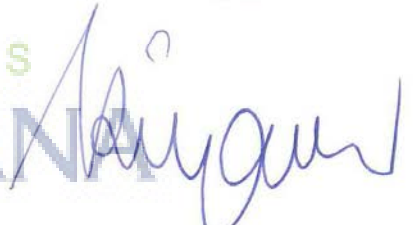
Nama : Adil Ashari  
NIM : 43112010170  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap  
Minat Beli Konsumen pada MOR Store Cabang  
Poris Indah Tangerang  
Tanggal Lulus Ujian : 11 Februari 2016

**Disahkan Oleh :**

**Pembimbing Skripsi**

**Ketua Penguji**

  
( Wawan Purwanto, S.E, M.M )

  
( Priyono, S.E, M.E )

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis    Ketua Program Studi Manajemen S-1**

  
( Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA )

  
( Dr. Rina Astini, SE, MM )

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen (Studi Kasus Pada MOR Store Cabang Poris Indah Tangerang)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak khususnya Bapak Drs. Wawan Purwanto, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Ir. Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kedua orang tua tercinta Agus Syarifudin dan Roro Sri Yuniarti, M.Pd serta kedua kakak saya Imam Agung Rosady, S.H, S.Pd dan Nesya Astie, S.Hum yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta member semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada sahabat-sahabat (EMAK FAMILY) yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, khususnya mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jakarta, Februari 2016  
Penulis,

Adil Ashari

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kontribusi Penelitian.....	4
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN           DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	5
1. Manajemen Pemasaran .....	5
2. Kualitas Pelayanan .....	7
3. Lokasi.....	8
4. Minat Beli .....	10
5. Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli .....	13
6. Hubungan antara Lokasi terhadap Minat Beli .....	13
7. Penelitian Terdahulu .....	14

B. Rerangka Pemikiran.....	15
C. Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	17
B. Desain Penelitian.....	17
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	17
D. Pengukuran Variabel.....	21
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	22
F. Teknik Pengumpulan Data .....	23
G. Jenis Data.....	25
H. Metode Analisis Data .....	25
1. Analisis Deskriptif.....	25
2. Uji Kelayakan Data .....	25
a. Uji Validitas.....	25
b. Uji Reliabilitas .....	27
3. Uji Asumsi Klasik .....	27
a. Uji Normalitas .....	27
b. Uji Multikolinearitas .....	28
c. Uji Heteroskedastisitas.....	28
4. Uji Hipotesis.....	29
a. Uji F (Pengujian Secara Simultan) .....	29
b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	29
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	30



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
1. Sejarah MOR Store .....	32
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
B. Karakteristik Profil Responden.....	33
1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	35
3. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	35
C. Uji Kelayakan Data.....	36
1. Uji Validitas .....	36
2. Uji Reliabilitas.....	38
D. Uji Asumsi Klasik.....	38
1. Uji Normalitas .....	39
2. Uji Multikolinearitas.....	41
3. Uji Heteroskedastisitas .....	42
E. Uji Hipotesis .....	43
1. Uji F (Pengujian Secara Simultan).....	43
2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
F. Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
G. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	46

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	48

DAFTAR PUSTAKA .....	50
----------------------	----

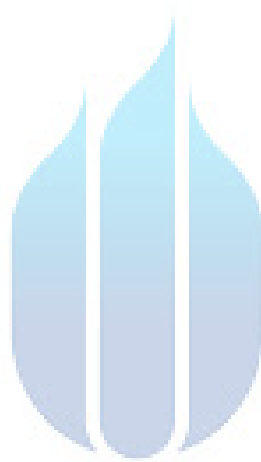
LAMPIRAN .....	52
----------------	----

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Hasil Pra Survey.....	3
2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
3.1	Operasional Variabel.....	19
3.2	Skala Likert Dengan Skor Setiap Pernyataan.....	22
4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	35
4.3	Deskripsi Resnponden berdasarkan Pekerjaan .....	35
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	36
4.5	Hasil Uji Validitas Lokasi ( $X_2$ ).....	37
4.6	Hasil Uji Validitas Minat Beli (Y).....	37
4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	38
4.8	Hasil Uji Normalitas.....	40
4.9	Hasil Uji Multikolinearitas .....	41
4.10	Hasil Uji F (Secara Simultan).....	43
4.11	Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	44
4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	45

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran .....	15
4.1	Hasil Uji Normalitas.....	40
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1	Kuesioner .....	53
2	Hasil Karakteristik Responden .....	56
3	Hasil Kuesioner .....	57
4	Hasil Uji Validitas .....	66
5	Hasil Uji Reliabilitas .....	67
6	Hasil Uji Normalitas .....	67
7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	68
8	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	69
9	Hasil Uji Hipotesis .....	69
10	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	70

