

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE  
BEBEK P-KINGS, DEPOK, JAWA BARAT**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MIE  
BEBEK P-KINGS, DEPOK, JAWA BARAT**

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



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2022**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Isnaeni

Nim : 43118310067

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA JAKARTA, 7 Juli 2022



Anisa Isnaeni

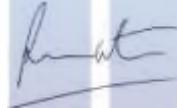
43118310067

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Anisa Isnaeni  
NIM : 43118310067  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Mie Bebek P-Kings, Depok, Jawa Barat  
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Drs. Dharma Putra, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA  
08221403



Please Scan  
QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Mie Bebek P-Kings, Depok, Jawa Barat**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Khususnya bapak Drs. Dharma Putra., MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu dan bimbingan, semangat dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-nya dan ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi kepada :

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T., selaku Plt.Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Soriana Imaningsih, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Eri Marlapa, SE., MM., selaku Sekretaris Program Studi S1-Manajemen Universitas Mercu Buana Kampus Kranggan.
5. Bapak Muhammad, SE., MM., selaku dosen tugas akhir yang telah memberikan saran untuk skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terima kasih atas curahan ilmu yang Bapak dan Ibu berikan kepada peneliti.
7. Teristimewa untuk kedua orang tua Ibu Nurhayati dan Bapak Ali Oscar tercinta yang telah memberikan semangat, nasehat, doa, dan kasih sayang yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Terimakasih Keluarga dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu support dan menyemangati dalam hal apapun .
9. Teman-teman di Mercu Buana S1 FEB 2018, Semoga kita bisa mewujudkan semua impian dan cita-cita kita.
10. Seluruh konsumen Mie Bebek P-Kings, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
11. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan oleh sebab itu, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh peneliti. Peneliti selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dan akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan ini. Sekian Terima Kasih.

Jakarta, 7 Juli 2022

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Anisa Isnaeni

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	7
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..</b>	 <b>9</b>
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Manajemen Pemasaran .....	9
a. Definisi Manajemen Pemasaran .....	9
b. Fungsi Manajemen Pemasaran .....	10
c. Bauran Manajemen Pemasaran .....	10
2. Keputusan Pembelian .....	11
a. Definisi Keputusan Pembelian .....	11
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Pembelian .....	12
c. Proses Pengambil Keputusan .....	13
3. Kualitas Pelayanan .....	14
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	14
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
4. Harga .....	17
a. Definisi Harga .....	17
b. Dimensi dan Indikator Harga .....	18
5. Lokasi .....	19
a. Definisi Lokasi .....	19
b. Dimensi dan Indikator Lokasi .....	20
6. Penelitian Terdahulu .....	20
B. Pengembangan Hipotesis .....	23
1. Rerangka Konseptual .....	23
2. Pengembangan Hipotesis .....	23
a. Definisi Hipotesis .....	23

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian .....	26
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	26
1. Definisi Variabel .....	26
2. Operasionalisasi Variabel.....	27
D. Skala Pengukuran Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
1. Populasi Penelitian.....	30
2. Sampel Penelitian.....	31
F. Metode Pengumpulan Data.....	32
G. Metode Analisis Data.....	33
1. Statistik Deskriptif .....	33
2. Uji Kualitas Data.....	33
a. Uji Validitas .....	33
b. Uji Reliabilitas.....	34
3. Uji Asumsi Klasik.....	34
a. Uji Normalitas .....	34
b. Uji Multikolonieritas .....	35
c. Uji Heteroskedastisitas .....	35
d. Uji Linearitas .....	36
4. Uji Kesesuaian Model .....	36
a. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	36
b. Uji F ANOVA .....	37
5. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
6. Uji Hipotesis .....	38
a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	39
2. Karakteristik Profil Responden.....	39
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	40
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	41
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Pernah Membeli.....	42
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	43
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	46
1. Hasil Uji Validitas .....	46
2. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
D. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	50
1. Hasil Uji Normalitas .....	50
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	51
3. Hasil Uji Heterokedastisitas .....	52

4. Hasil Uji Linieritas .....	53
E. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	54
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
2. Hasil Uji F ANOVA .....	55
F. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
G. Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	58
H. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Simpulan.....	62
B. Saran .....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Restoran menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Barat.....	2
1.2 Data Perkembangan Penjualan Mie Bebek P-Kings pada tahun 2017-2021.....	4
1.3 Data Prasurvey Pelanggan Mie Bebek P-Kings, Depok, Jawa Barat.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
3.1 Operasional Variabel.....	28
3.2 Skala Pengukuran.....	30
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	41
4.5 Responden Berdasarkan Pernah Membeli.....	42
4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	43
4.7 Statistik Deskriptif Harga.....	44
4.8 Statistik Deskriptif Lokasi.....	44
4.9 Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian.....	45
4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	47
4.11 Hasil Uji Validitas Harga.....	47
4.12 Hasil Uji Validitas Lokasi .....	48
4.13 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	49
4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
4.15 Hasil Uji Normalitas.....	50
4.16 Hasil Uji Multikolonieritas.....	51
4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	52

4.18	Hasil Uji Linieritas.....	53
4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
4.20	Hasil Uji F (ANOVA).....	55
4.21	Analisis Regresi linier Berganda.....	56
4.22	Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	58



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran.....	23



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1	Pra Survey.....	68
2	Hasil Pra survey.....	70
3	Kuesioner.....	71
4	Hasil Kuesioner.....	75
5	Hasil Karakteristik Responden.....	87
6	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	88
7	Hasil Uji Validitas.....	90
8	Hasil Uji Reliabilitas.....	91
9	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
10	Hasil Uji Kesesuaian Model.....	93
11	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t...	93

