

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Kafe Sabanhari Tangerang Selatan)**

SKRIPSI



Nama: Esti Tri Handayani

NIM: 43119010051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi Pada Kafe Sabanhari Tangerang Selatan)**

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



Nama: Esti Tri Handayani

NIM: 43119010051

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2023**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

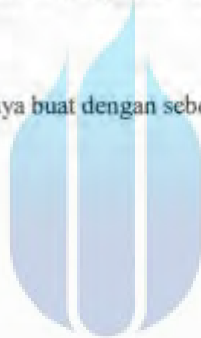
Nama : Esti Tri Handayani

Nim : 43119010051

Program Studi : Manajemen SI

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 tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Agustus 2023



Esti Tri Handayani

Nim 43119010051

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Esti Tri Handayani
NIM : 43119010051
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(studi pada kafe Sabanhari Tangerang selatan)
Tanggal Sidang : 10 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA

Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232660



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGHANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah Swt. atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah **Pengaruh Lokasi, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan pembelian (studi kasus Kafe Sabanhari Tangerang Selatan)**

Peneliti menyadari bahwa pada 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 kepada Bapak Dr. Eri Marlapa SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, memberikan ilmu, memberikan semangat, pengetahuan dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga skripsi penelitian ini dapat di selesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas keridhoan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D, selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Jajaran Program studi manajemen S1, Bapak Dr. Eri Marlapa SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Ir. R. Joko Sugiharjo, MM, selaku dosen Tugas Akhir yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan memotivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat tersusun.
6. Kedua orang tua tercinta, yang merupakan motivasi terbesar saya yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi, dan selalu mendukung saya dalam hal apapun.
7. Pihak kafe Sabanhari yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Teman seperjuangan Sarah, Rina dan Sabil yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan saling bertukar pikiran.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena pengetahuan dan pengalaman Peneliti yang amat sangat masih terbatas. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini

bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan. Dengan segala kerendahan diri,
akhir kata Peneliti memohon maaf apabila ada kesalahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 5 juni 2023



(Esti Tri Handavani)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGHANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan masalah	7
C. Tujuan penelitian	7
D. kontribusi penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Perilaku konsumen	10
3. Keputusan pembelian	12
a. Pengertian Keputusan Pembelian	12
b. Peran Konsumen dalam Keputusan Pembelian	13
c. Proses Keputusan Pembelian	14
d. Indikator Keputusan Pembelian	16
4. Lokasi	17
a. Pengertian Lokasi	17
b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Lokasi	18

c. Dimensi Lokasi	19
<u>5. Promosi</u>	20
a. Pengertian Promosi	20
b. Tujuan Promosi	21
c. Dimensi Promosi	21
<u>6. Kualitas Pelayanan</u>	24
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
b. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	24
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	25
B. Penelitian terdahulu	26
C. Rerangka pemikiran	34
D. Pengembangan hipotesis	34
1. Lokasi Terhadap Keputusan pembelian	34
2. Promosi Terhadap Keputusan pembelian	35
3. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Waktu dan tempat penelitian	37
B. Desain penelitian	37
C. Definisi dan operasional variabel	38
1. Definisi variabel	38
2. Operasionalisasi Variabel	41
3. Uji Kualitas Data	43
D. Skala Pengukuran Variabel	45
E. Populasi dan stempel	46
1. Populasi	46
2. Sampel	47
F. Teknik pengumpulan data	48
G. Metode Analisis	48
1. Partial Least Square (PLS)	49
a. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	50

b. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Analisis Deskriptif	54
1. Gambaran Umum Perusahaan	54
B. Analisis Deskriptif	55
1. Deskripsi Responden	55
2. Deskriptif Variabel	58
C. Analisis Data	63
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian	71
1. Hubungan Lokasi dengan Keputusan Pembelian	71
2. Hubungan Promosi dengan Keputusan Pembelian	72
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
A. Simpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengunjung dan omset Sabanhari kopi	3
Tabel 1.2 Pra survey Penelitian Kafe Sabanhari	5
Tabel 2.1 penelitian terdahulu	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Pre-Test	44
Tabel 3.3 instrumen skala likert	46
Tabel 4.1 Tingkat Respon Rate	56
Tabel 4.2 Pertanyaan Saringan	56
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.5 Profil Responden berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.6 Deskriptif Lokasi	59
Tabel 4.7 Deskriptif Promosi	60
Tabel 4.8 Deskriptif Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.9 Deskriptif Keputusan Pembelian	62
Tabel 4.10 Hasil pengujian Convergent Validity	64
Tabel 4.11 Hasil pengujian Discriminant Validity (Cross loadings)	66
Tabel 4.12 Hasil Pengujian AVE	67
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	68
Tabel 4.14 Hasil Pengujian R-Square	68
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Pengambilan Keputusan	15
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	65
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin penelitian	85
Lampiran 2 kuesioner	86
Lampiran 3 Jawaban Responden	91
Lampiran 4 Deskripsi Responden	108
Lampiran 5 Deskripsi Variabel	109
Lampiran 6 Hasil Uji Model Pengukuran	112
Lampiran 7 Hasil Uji model struktural	115

