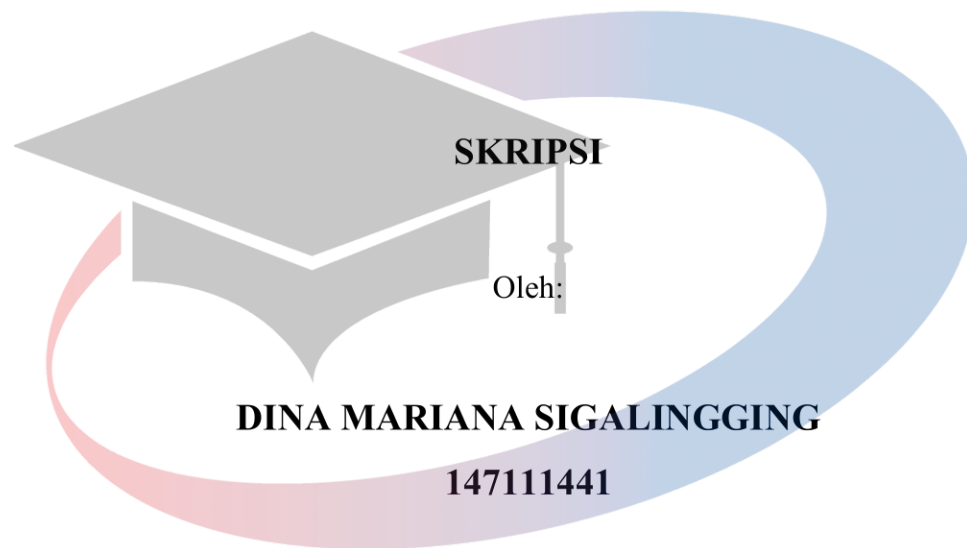


**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN  
PADA SWALAYAN KASIMURA  
KRAKATAU MEDAN**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN**

**2018**

**THE INFLUENCE OF LOCATION, PRICE AND QUALITY  
SERVICE TO CONSUMER PURCHASE DECISION  
OF KASIMURA SUPERMARKET  
KARAKATAU MEDAN**

**FINAL RESEARCH**

By:

**DINA MARIANA SIALINGGING**

**STUDENT NUMBER: 147111441**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
MIKROSKIL  
MEDAN**

**2018**

© Karya Dilindungi UU Hak Cipta

1. Dilarang menyebarkan dokumen tanpa izin.
2. Dilarang melakukan plagiasi.
3. Pelanggaran diberlakukan sanksi sesuai peraturan UU Hak Cipta.

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA  
SWALAYAN KASIMURA KRAKATAU MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh:

**DINA MARIANA SIGALINGGING**  
**NIM: 147111441**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

  
(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, 07 Agustus 2018  
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Manajemen,

  
(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-I Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Dina Mariana Sigalingging

NIM : 147111441

Perminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Kasimura Krakatau Medan

Tempat Penelitian : Swalayan Kasimura Krakatau Medan

Alamat Penelitian : Jalan G. Krakatau No. 184/103 Medan

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir** tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya) maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasi Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai hak milik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 07 Agustus 2018

Saya yang membuat pernyataan,



(Dina Mariana Sigalingging)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Swalayan Kasimura Krakatau Medan, Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dilakukan dengan metode kuesioner terhadap 96 sampel yaitu beberapa dari populasi pelanggan Swalayan Kasimura Krakatau Medan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Swalayan Kasimura Krakatau Medan, sedangkan variabel Lokasi tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Swalayan Kasimura Krakatau Medan. Selanjutnya hasil uji secara simultan (uji F) yang menunjukkan bahwa ketiga variabel independen (lokasi, harga dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependen (Keputusan Pembelian Konsumen). *Adjusted r square* menunjukkan bahwa variabel lokasi, harga dan kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Keputusan Pembelian Konsumen adalah sebesar 34.1% dan sisanya sebesar 65.9% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

***Kata Kunci: Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian Konsumen***

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ***ABSTRACT***

This study aims to analyze and find the influence of Location, Price and Service Quality to Consumer Purchase Decision of Kasimura Supermarket on Krakatau Medan. This research using nonprobability sampling technique is done by questionnaire method to 96 sample that is some of the customer population Kasimura Supermarket on Krakatau Medan. Data analysis method used in this research is multiple linear regression. Partial test (t test) indicates that price and service quality indicates influence to Consumer Purchase Decision of Kasimura Supermarket on Krakatau Medan, while Location variable has no effect to Consumer Purchase Decision of Kasimura Supermarket on Krakatau Medan. Furthermore, the test results simultaneously (Test F) indicating that the third independent variables (Location, Price and Service Quality) effect the dependent variable (Consumer Purchase Decision). Adjusted r square indicates that Location, Price and Service Quality variables can explain variation on Consumer Purchase Decision variable 34.1% and the rest of 65.9% is explained by other variables which are not examined in this research.

***Keywords: Location, Price, Service Quality, Consumer Purchase Decision***

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Swalayan Kasimura Krakatau Medan)”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini saya dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dan selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Ir. Mbayag Ginting, S.Kom, M.M., selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Paulus, S.Kom., M.T. selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Ibu Maggee Senata, S.E, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Hanny Siagian, S.E, M.Si. selaku Dosen wali saya yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
9. Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
10. Seluruh Pelanggan atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.
11. Yang teristimewa Orang tua saya, Bapak Payanton Sigalingging dan Ibu Lusiani Sihombing yang sangat saya sayangi dan saya cintai di dunia ini dimana selalu

memberikan doa, materi serta dukungan, kakak saya Lenni Marlina Sigalingging S.E dan Dosmaria Sigalingging, adik saya Megawati Sigalingging, Endang Mastaulina Sigalingging, Tumpak Parhorasan Sigalingging dan Intan Agnessia Sigalingging atas dukungan dan kasih sayang serta perhatian yang tak terhingga dan my boy friend, Jenris Siahaan S.H yang selalu memberi semangat dan perhatian serta semua saudara/i penulis yang selalu memberikan penulis dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi.

12. Teman-teman seperjuangan penulis Agustinus, Bobby Kusuma, Eva Astari Putri, Fanny Fadillah, Jefri Leonardi Pardosi, Mayona Elpyndari, Putri Tifani Avensius, Retno Purwaningrum, Rian Alfian, Jusuf Manurung serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Medan, 07 Agustus 2018

Penulis,

(Dina Mariana Sigalingging)



## DAFTAR ISI

<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 GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Originalitas Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Lokasi.....	9
2.1.3.1 Pengertian Lokasi.....	9
2.1.3.2 Faktor-faktor Pemilihan Lokasi .....	9
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penentuan Lokasi.....	10
2.1.3.4 Indikator-Indikator Lokasi .....	11
2.1.4 Harga.....	12
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	12
2.1.4.2 Faktor-faktor dalam Penetapan Harga .....	12
2.1.4.3 Tujuan Penetapan Harga .....	13
2.1.4.4 Indikator-Indikator Harga .....	14
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.5.2 Mengukur Kualitas Pelayanan .....	16

2.1.5.3	Strategi Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5.4	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.5.5	Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.6	Keputusan Pembelian Konsumen .....	20
2.1.6.1	Pengertian Keputusan Pembelian Konsumen .....	20
2.1.6.2	Faktor-faktor utama yang menentukan keputusan pembelian konsumen 21	
2.1.6.3	Jenis-jenis perilaku keputusan pembelian Konsumen.....	23
2.1.6.4	Sruktur Keputusan Pembelian Konsumen .....	23
2.1.6.5	Proses keputusan pembelian konsumen.....	24
2.1.6.6	Indikator-Indikator Keputusan Pembelian Konsumen.....	26
2.2	Review Penelitian Terdahulu .....	26
2.3	Kerangka Konseptual .....	30
2.4	Pengembangan Hipotesis .....	31
2.4.1	Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.4.2	Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	32
2.4.3	Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap keputusan Pembelian	32
2.4.4	Pengaruh Variabel Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	33
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Objek Penelitian .....	35
3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4.1	Penelitian Lapangan (Data Primer).....	36
3.4.2	Studi Kepustakaan (Data Sekunder) .....	37
3.5	Defenisi Operasional Variabel .....	38
3.6	Metode Analisis Data .....	40
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	40
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	40

3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
3.6.5	Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>46</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.2	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	49
4.1.3	Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	49
4.1.4	Hasil Statistik Deskriptif.....	51
4.1.5	Hasil Uji Kualitas Data .....	54
4.1.6	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	57
4.1.7	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
4.1.8	Hasil Uji Hipotesis .....	64
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	66
4.2	Pembahasan .....	66
4.2.1	Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen 66	
4.2.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	67
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	68
4.2.4	Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>113</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Swalayan Kasimura Krakatau Medan .....	47
Gambar 4. 2 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	58
Gambar 4. 3 Normal P-P Plot Uji Normalitas .....	59
Gambar 4. 4 Hasil Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	62



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Target Realisasi Penjualan 5 (Lima) Tahun Terakhir Pada Kasimura Swalayan .....	2
Tabel 1. 2 Selisih Harga Produk di Kasimura dan Alfamidi.....	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	37
Tabel 3. 2 Defenisi Operasional Variabel .....	39
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	49
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Lokasi .....	51
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Harga.....	52
Tabel 4. 7 Ditribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden berdasarkan Keputusan Pembelian Konsumen .....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas.....	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas .....	60
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 13 Hasil Uji Glejser.....	63
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji-F) .....	64
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji-t).....	65
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	79
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	89
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dan Realiabilitas.....	91
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 6 Hasil Analisis Linear Berganda.....	100
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	101
Lampiran 8 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	101
Lampiran 9 Nilai Distribusi T.....	102
Lampiran 10 Nilai Distribusi F.....	107

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL