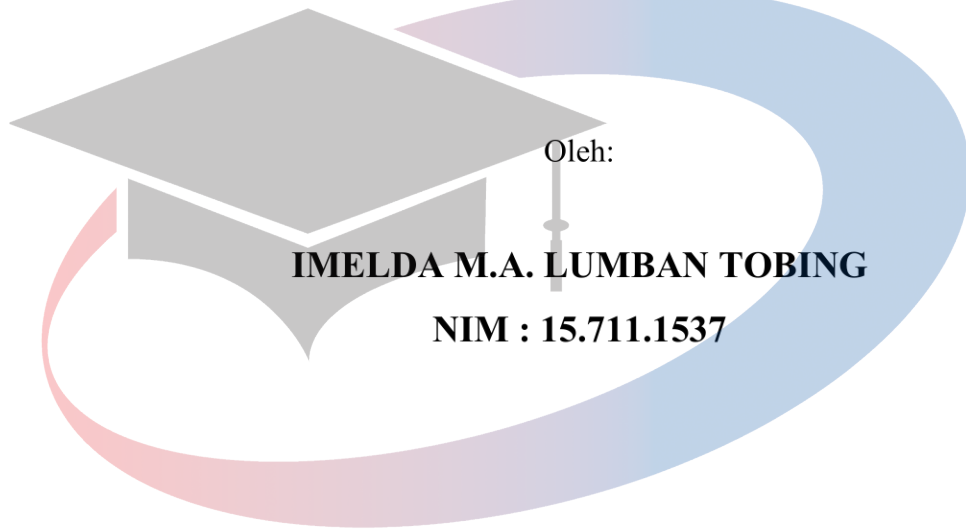


**PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
UD. HUTAGALUNG**

SKRIPSI



Oleh:

IMELDA M.A. LUMBAN TOBING

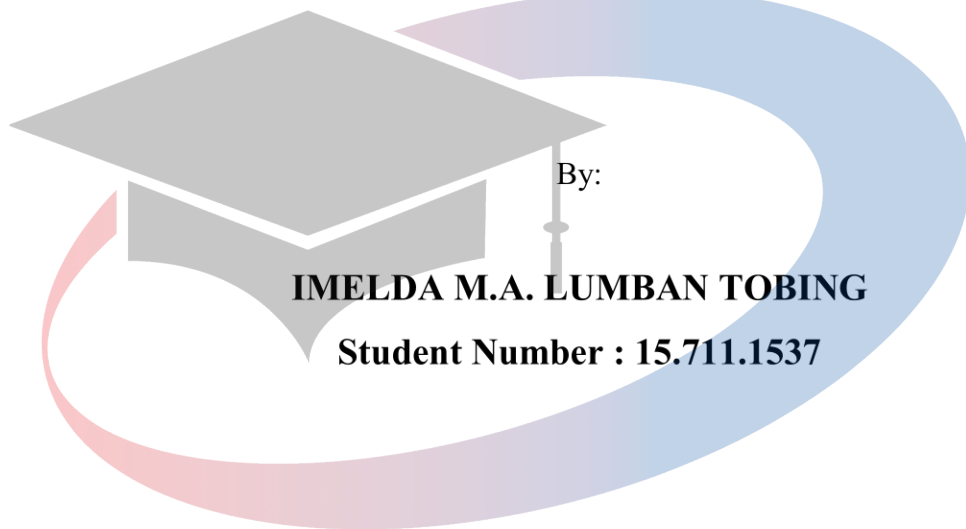
NIM : 15.711.1537



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

**THE INFLUENCE OF PRICES, SERVICES, AND LOCATIONS
TOWARDS PURCHASE DECISIONS ON
UD. HUTAGALUNG**

FINAL RESEARCH



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL
MEDAN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH HARGA, PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
UD. HUTAGALUNG

SKRIPSI

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

Oleh :

IMELDA M.A. LUMBAN TOBING
NIM: 15.711.1537

Disetujui Oleh:

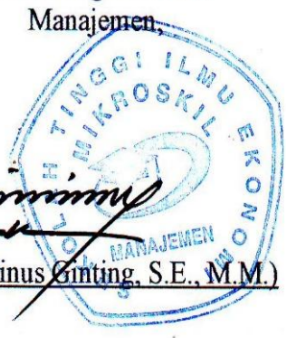
Dosen Pembimbing I,


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

Medan, 22 Agustus 2019
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen


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



LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE- Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Imelda M.A. Lumban Tobing

NIM : 15.711.1537

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Hutagalung

Tempat Penelitian : UD. Hutagalung

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sisingamangaraja No. 11, kelurahan sitirejo I kecamatan medan kota

No. Telepon Tempat Penelitian : 0811636513

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 yang 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 Rights*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan 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 pemilik 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, 22 Agustus 2019

Saya yang membuat pernyataan,



(Imelda M.A. Lumban Tobing)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga, pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian pada UD. Hutagalung baik secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pembelian produk pada UD. Hutagalung. Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dan untuk menghitung jumlah sampel menggunakan rumus *Lemeshow*, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah 96 pelanggan. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga, pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada UD. Hutagalung. Secara simultan harga, pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada UD. Hutagalung. Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) menunjukkan bahwa variabel harga, pelayanan, dan lokasi dalam menerangkan keputusan pembelian pada UD. Hutagalung adalah sebesar 43,4% sedangkan sisanya sebesar 56,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to study and influence of prices, services and locations towards purchasing decisions on UD. Hutagalung both partially and simultaneously. This type of research used in this study is a quantitative method. The population in this study are customers who purchase products at UD. Hutagalung. The sampling technique in this study uses a nonprobability sampling technique and to count the number of samples using the Lemeshow formula, so the number of samples in this study was 96 customers. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results showed the partial prices, services and locations affect purchasing decisions on UD. Hutagalung. Simultaneously the prices, services and locations affect purchasing decisions on UD. Hutagalung. The coefficient of determination (*Adjusted R Square*) shows the price, service, and location variables in explaining the purchase decision at UD. Hutagalung is 43,4% while the remaining 56,6% is approved by other variables that are not approved in this study.

Keywords: Prices, Services, Locations, Purchase Decisions



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahan Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada UD. Hutagalung. 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. Oleh karena itu, Pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan sekaligus Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan, yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Maggee Senata, SE, M.Si., selaku Pendamping Pembimbing dan Sekretaris Progam Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan waktu, wawasan, bimbingan, dan masukan, serta arahan pada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku ketua STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
4. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STIE Mikroskil Medan, yang telah banyak mendukung dalam kelancaran akademis.
5. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Bapak dan Ibu Dosen STIE – Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan memberikan dukungan moral maupun material selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesainya penulisan ini.
8. Saudara perempuan penulis Angel Tobing dan Trisha Tobing yang selalu memberi semangat dan memotivasi penulis.

9. Keluarga besar Remaja Naposo Bulung Gereja HKBP BINJAI AMPLAS yang selalu memberi semangat dan selalu membawa nama penulis dalam doa.

10. Sahabat-sahabat penulis Enzelina, Margareth B, Pebbi Lieyanti yang sudah menemani dan selalu membantu penulis.

11. Teman-teman seperjuangan penulis Winnie, Sonny, Katty, serta teman seangkatan yang selalu memberi dukungan dan masukan kepada penulis.

12. Seluruh responden pelanggan UD. Hutagalung yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dalam pengisian kuesioner serta pemilik UD. Hutagalung yang telah membantu dalam memberikan informasi.

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.

Medan, 22 Agustus 2019

Penulis

UNIVERSITAS
(Imelda M A Lumban Tobing)
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Ruang Lingkup	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Originalitas Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.1.2. Bauran Pemasaran.....	9
2.1.2. Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2.1. Pengertian Keputusan.....	11
2.1.2.2. Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	12
2.1.2.4. Tahap – tahap proses pengambilan keputusan pembelian	14
2.1.2.5. Indikator keputusan pembelian	16
2.1.3. Harga	17
2.1.3.1. Pengertian Harga.....	17
2.1.3.2. Tujuan penetapan harga	18
2.1.3.3. Peranan Harga	20
2.1.3.4. Indikator-indikator Harga.....	21

2.1.4.	Pelayanan	21
2.1.4.1.	Pengertian Pelayanan	21
2.1.4.2.	Unsur – unsur Pelayanan.....	22
2.1.4.3.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	23
2.1.4.4.	Indikator - indikator Pelayanan.....	23
2.1.5.	Lokasi.....	25
2.1.5.1.	Pengertian lokasi	25
2.1.5.2.	Faktor – faktor pemilihan lokasi	26
2.1.5.3.	Faktor-Faktor yang mempengaruhi penentuan lokasi.....	27
2.1.5.4.	Indikator-indikator Lokasi	28
2.2.	Review Peneliti Terdahulu	29
2.3.	Kerangka Konseptual.....	33
2.4.	Pengembangan Hipotesis.....	35
2.4.1.	Pengaruh Variabel Harga dengan Keputusan Pembelian.....	35
2.4.2.	Pengaruh Variabel Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	36
2.4.3.	Pengaruh Variabel Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	36
2.4.4.	Pengaruh Variabel Harga, Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1.	Jenis Penelitian	38
3.2.	Objek Penelitian.....	38
3.3.	Populasi dan Sampel.....	38
3.4.	Metode pengumpulan data	39
3.5.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	41
3.6.	Metode Analisis Data.....	42
3.6.1.	Analisis Statistik Deskriptif	42
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	43
3.6.2.1.	Uji Validitas	43
3.6.2.2.	Uji Reliabilitas	43
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	43
3.6.3.1.	Uji Normalitas	44

3.6.3.2.	Uji Multikolinearitas	45
3.6.3.3.	Uji Heterokedastisitas	45
3.6.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
3.6.5.	Uji Hipotesis.....	46
3.6.5.1.	Pengujian Secara Parsial (Uji t)	46
3.6.5.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	47
3.6.5.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Hasil Penelitian	49
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.2.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	49
4.1.3.	Gambaran Umum Responden (Demografi)	50
4.1.4.	Hasil Statistik Deskriptif.....	51
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.5.1.	Uji Validitas	54
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi klasik.....	58
4.1.6.1.	Uji Normalitas.....	58
4.1.6.2.	Uji Multikolinearitas	60
4.1.6.3.	Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	62
4.1.8.	Hasil Uji Hipotesis	63
4.1.8.1.	Uji Parsial (Uji t).....	63
4.1.8.2.	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	64
4.1.8.3.	Uji Koefisien Determinan (R^2)	65
4.2.	Pembahasan.....	65
4.2.1.	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	65
4.2.2.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	66
4.2.3.	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	67
4.2.4.	Pengaruh Harga, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		69
5.1.	Kesimpulan	69

5.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	104



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan UD. Hutagalung 2016-2018.....	2
Tabel 1.2 Perbandingan harga produk susu UD. Hutagalung dan UD.Marpaung.....	3
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	31
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	51
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	52
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	53
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pelayanan	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Lokasi.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Reabilitas Harga	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Lokasi	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas Keputusan Pembelian.....	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Glejser	62
Tabel 4.19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	63
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F).....	64
Tabel 4.22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot	59
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas scatterplot	61



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	77
Lampiran 3 Hasil Pengujian SPSS.....	86
Lampiran 4 Tabel Distribusi	95



UNIVERSITAS MIKROSKIL