

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PIZZA HUT DI KOTA
MEDAN CABANG KOMPLEK MMTC
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN
PIZZA HUT CABANG
KOMPLEK MMTC)**

SKRIPSI

Oleh:

STIVEN TANNAKO

NIM. 207110320



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MIKROSKIL

MEDAN

2024

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND
PRODUCT QUALITY ON PURCHASING DECISIONS
PIZZA HUT PRODUCTS IN THE CITY
MEDAN BRANCH OF THE MMTC
COMPLEX (CASE STUDY
ON CONSUMERS PIZZA
HUT BRANCH MMTC
COMPLEX)**

FINAL RESEARCH

By:

STIVEN TANNAKO

207110320



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
BUSINESS FACULTY
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK PIZZA HUT DI KOTA
MEDAN CABANG KOMPLEK MMTC
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN
PIZZA HUT CABANG
KOMPLEK MMTC)**

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

Oleh :

STIVEN TANNAKO

NIM. 207110320

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing



Pioner Helawi, S.E., M.Si.

Medan, 19 Juli 2024

Diketahui dan

Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,
Manajemen



Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 207110320
Nama : Stiven Tannako

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTC (Studi Kasus Pada Konsumen Pizza Hut Cabang Komplek MMTC)
Tempat Penelitian : Kota Medan, Komplek MMTC
Alamat Penelitian : Jl. Williem Iskandar No.67, Sidorejo, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 20222
No. Telp. : 089636466096

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas 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 Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/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 atau buku.

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

Medan, 11 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk Pizza Hut. Populasi dalam penelitian ini adalah para masyarakat yang merupakan konsumen Pizza Hut Cabang Komplek MMTC, Medan. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *non-probability sampling* karena tidak diketahui secara pasti jumlah populasi konsumen Pizza Hut Cabang Komplek MMTC, Medan. Berdasarkan rumus *lemeshow* yang digunakan dalam penelitian ini, jumlah sampel yang ditetapkan ada sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa *google form*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan proses pengolahan data dibantu dengan *software* SPSS 27. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi dan kualitas produk berpengaruh positif baik secara parsial maupun simultan terhadap keputusan pembelian produk Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTC. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan, penting bagi perusahaan yang khususnya bergerak dibidang kuliner untuk mempertahankan serta berupaya untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan dan juga produk yang dihadirkan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang buruk akan mempengaruhi keputusan pembelian para pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study was conducted to determine whether service quality, location, and product quality affect purchasing decisions for Pizza Hut products. The population in this study consisted of consumers of Pizza Hut, MMTC Complex Branch, Medan. This study uses a non-probability sampling method because the population of Pizza Hut consumers at the MMTC Complex Branch, Medan is not known exactly. Based on the Lemeshow formula used in this study, the number of samples determined was 100 people. The data collection technique used a questionnaire in a Google form. This study uses descriptive research with a quantitative approach, and the data processing process is assisted by SPSS 27 software. The results of this study indicate that service quality, location, and product quality have a positive effect both partially and simultaneously on purchasing decisions for Pizza Hut products in Medan City, MMTC Complex Branch. Based on the results of the research conducted, it is important for companies that are primarily engaged in culinary to maintain and strive to improve the quality of services and products presented to the public. This is because poor service quality and product quality will affect customer purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Location, Product Quality, Purchasing Decisions*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukurnya penuli panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan juga karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTK.”

Penyusunan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan dari akademik guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak rintangan dan hambatan yang terjadi namun dapat dilalui dengan adanya dukungan, nasihat, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:


1. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan, serta arahan dan motivasinya yang sangatlah berharga bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Litka Tiadora Ria Br Ginting, S.M., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, tenaga dan arahnya untuk memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., PhD selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
4. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitass Mikroskil.
5. Ibu Naca Perangin-Angin, S.M., M.Si. selaku Sekertaris Program Studi dan juga dosen wali yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Universitas Mikroskil yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan juga bimbingan yang sangatlah berguna bagi penulis.

7. Orang tua dan sepupu penulis, Calvin yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
8. Sahabat penulis Christ Jerepito, Samuel Fernando, dan Jansen Yenuar Pratama serta teman-teman seangkatan yang telah memberikan motivasi serta bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Para masyarakat yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu serta tenaganya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini.
10. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang dikerjakan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari isi maupun penyajiannya. Akan tetapi besar harapan penulis agar hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif untuk mengembangkan ilmu di bidang bisnis dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan,

Medan, 11 Juli 2023

Penulis



Stiven Tannako

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	11
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	19
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian.....	20
1.6 Originalitas Penelitian	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Pemasaran	22
2.1.2 Keputusan Pembelian	30
2.1.3 Kualitas Pelayanan	36
2.1.4 Lokasi	42
2.1.5 Kualitas Produk	44
2.2 Review Penelitian Terdahulu	49
2.3 Kerangka Konseptual	53
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	55
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk	

Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTC	55
2.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTC	56
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTC	56
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pizza Hut di Kota Medan Cabang Komplek MMTC	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1 Jenis Penelitian	58
3.2 Objek Penelitian	58
3.3 Jenis Data Penelitian.....	58
3.3.1 Data Primer.....	58
3.3.2 Data Sekunder.....	60
3.4 Populasi dan Sampel.....	60
3.4.1 Populasi Penelitian	60
3.4.2 Sampel Penelitian	60
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	62
3.6 Teknik Analisis Data.....	65
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	65
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	66
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	67
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	69
3.6.5 Uji Hipotesis	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1 Hasil Penelitian.....	72
4.1.1 Sejarah Singkat Pizza Hut Medan	72
4.1.2 Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner.....	73
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	73
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif	75
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	78

4.1.6 Uji Asumsi Klasik	80
4.1.7 Analisis Regresi Linear Berganda	83
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	85
4.2 Pembahasan	87
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	87
4.2.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	90
4.2.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	92
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	134

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran <i>Likert</i>	59
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	64
Tabel 4. 1 Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner	73
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	75
Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	76
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	77
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	78
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Pernyataan Variabel X dan Y	79
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Instrumen Pernyataan Variabel X dan Y	80
Tabel 4. 10 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	81
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	82
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Glejser</i>	83
Tabel 4. 13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	84
Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	85
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	86
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Hasil Pra Survei Variabel Keputusan Pembelian.....	13
Gambar 1. 2 Ulasan Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	14
Gambar 1. 3 Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Pelayanan.....	14
Gambar 1. 4 Ulasan Terhadap Variabel Lokasi.....	15
Gambar 1. 5 Hasil Pra Survei Variabel Lokasi.....	16
Gambar 1. 6 Ulasan Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	17
Gambar 1. 7 Hasil Pra Survei Variabel Kualitas Produk.....	18
Gambar 2. 1 Konsep Inti Pemasaran.....	24
Gambar 2. 2 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan.....	33
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual.....	55
Gambar 4. 1 Normal <i>Probability Plot</i>	80
Gambar 4. 2 Grafik Histogram.....	81
Gambar 4. 3 Grafik <i>Scatterplot</i>	83

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	98
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	104
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	115
Lampiran 4 Tabel Statistik Penelitian	122



UNIVERSITAS MIKROSKIL