

## **HALAMAN MOTTO**

Sebelum menilai orang lain, maka nilailah terlebih dahulu dirimu sendiri.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

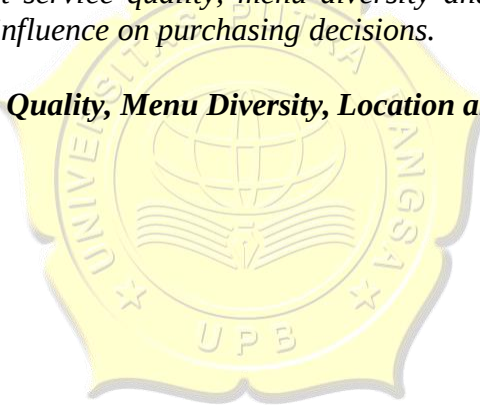
1. Kedua orang tuaku Bapak Muhammad Fatoni, dan Ibu Siti murwati.
2. Adiku tercinta Rendra dwi pamungkas.
3. Keluarga Besar Bapak Muhammad Fatoni, dan Ibu Siti murwati.



## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of service quality, menu diversity and location on purchasing decisions at Alya Juice in Kebumen. The aim of the research is to find out how big the influence is, both partially and simultaneously. The sample data taken in this research were 100 consumers at Alya Juice in Kebumen as respondents. The instrument or data collection tool in this research is using a questionnaire. The data analysis tool used in this research is multiple linear regression analysis. Data analysis techniques used include qualitative analysis and quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis. Data were analyzed with the help of the SPSS Release 25 for Windows program. The results of the analysis prove that the first hypothesis is that service quality partially has a positive and significant influence on purchasing decisions. The results of the second hypothesis are that partial menu diversity has a positive and significant influence on purchasing decisions. The results prove the third hypothesis that location partially has a significant positive influence on purchasing decisions. The results of the fourth hypothesis are that service quality, menu diversity and location simultaneously have a significant influence on purchasing decisions.*

**Keywords: Service Quality, Menu Diversity, Location and Purchasing Decisions.**



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keragaman menu dan Lokasi terhadap Keputusan pembelian pada Alya Juice diKebumen. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial maupun simultan. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen pada Alya Juice diKebumen yang berjumlah 100 sebagai responden. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik analisis data yang digunakan antara lain analisis kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda. Data dianalisis dengan bantuan *program SPSS Release 25 for Windows*. Hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis pertama bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian. Hasil hipotesis ke dua bahwa keragaman menu secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan pembelian. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap Keputusan pembelian. Hasil hipotesis keempat kualitas pelayanan, keragaman menu dan lokasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan pembelian.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keragaman Menu, Lokasi dan Keputusan Pembelian.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan, keragaman menu, dan Lokasi terhadap keputusan pembelian padaAlya Juice. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dani Rizana, S.Pd., M.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Segenap dosen dan civitas Akademika UPB Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
3. Semua responden pelanggan pada Alya Juice Kebumen yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk mengambil data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulis skripsi.
4. Kedua orang tua Bapak Muhammad Fatoni, dan Ibu Siti Murwati yang telah memberikan bantuan materi maupun doanya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, Juli 2024

Penulis,

Alwi Prasetyo

## DAFTAR ISI

|                                                | Halaman |
|------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                            | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                      | iii     |
| HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....         | iv      |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PRAGIARISME .....     | v       |
| MOTTO .....                                    | vi      |
| PERSEMBAHAN .....                              | vii     |
| ABSTRACT .....                                 | viii    |
| ABSTRAK .....                                  | ix      |
| KATA PENGANTAR .....                           | x       |
| DAFTAR ISI .....                               | xii     |
| DAFTAR TABEL .....                             | xiv     |
| DAFTAR GAMBAR .....                            | x       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                          | xvi     |
| BAB I PENDAHULUAN .....                        | 1       |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....               | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                      | 8       |
| 1.3 Batasan Masalah .....                      | 9       |
| 1.4 Tujuan Masalah .....                       | 10      |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                   | 10      |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis .....                   | 10      |
| 1.5.2 Manfaat Praktis .....                    | 12      |
| BAB II KAIAN PUSTAKA .....                     | 13      |
| 2.1 Tinjauan Teori .....                       | 13      |
| 2.1.1 Keputusan Pembelian .....                | 13      |
| 2.1.2 Kualitas Produk .....                    | 19      |
| 2.1.3 Kualitas Pelayanan .....                 | 28      |
| 2.1.4 Lokasi .....                             | 31      |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                 | 37      |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel .....              | 46      |
| 2.4 Model Empiris .....                        | 48      |
| 2.5 Hipotesis .....                            | 49      |
| BAB III MOTODE PENELITIAN .....                | 51      |
| 3.1 Objek dan Subyek Penelitian .....          | 51      |
| 3.1.1 Objek Penelitian .....                   | 51      |
| 3.1.2 Subyek Penelitian .....                  | 51      |
| 3.2 Variabel Penelitian .....                  | 51      |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel .....        | 52      |
| 3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data ..... | 59      |
| 3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data .....     | 60      |
| 3.5.1 Jenis Data .....                         | 61      |
| 3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....            | 62      |
| 3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....       | 63      |

|                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------|-----|
| 3.6.1 Populasi Penelitian .....                                      | 63  |
| 3.6.2 Sampel Penelitian .....                                        | 63  |
| 3.7 Teknik Analisis .....                                            | 65  |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif .....                                      | 66  |
| 3.7.2 Analisis Statistik .....                                       | 66  |
| 3.8 Alat Analisis Data .....                                         | 66  |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....                                 | 76  |
| 4.1 Analisis Deskriptif .....                                        | 76  |
| 4.1.1 Gambaran Umum Alya Juice .....                                 | 76  |
| 4.1.2 Struktur Organisasi .....                                      | 76  |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 77  |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                 | 77  |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....            | 78  |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan ..... | 78  |
| 4.2 Analisis Statistik .....                                         | 79  |
| 4.2.1 Uji Validitas .....                                            | 79  |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas .....                                         | 82  |
| 4.2.3 Asumsi Klasik .....                                            | 84  |
| 4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....                         | 86  |
| 4.3 Uji Hipotesis .....                                              | 88  |
| 4.4 Pembahasan .....                                                 | 91  |
| BAB V SIMPULAN .....                                                 | 95  |
| 5.1 Simpulan .....                                                   | 95  |
| 5.2 Keterbatasan .....                                               | 96  |
| 5.3 Implikasi .....                                                  | 97  |
| 5.3.1 Implikasi Praktis .....                                        | 97  |
| 5.3.2 Implikasi Teoritis .....                                       | 98  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                 | 103 |
| Kuesioner .....                                                      | 105 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                         | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel I-1 Data Kompetitor .....                                         | 3       |
| Tabel I-2 Data Omset .....                                              | 4       |
| Tabel I-3 Data Observasi Keputusan Pembelian .....                      | 5       |
| Tabel II-1 Penelitian Terdahulu .....                                   | 44      |
| Tabel III-1 Indikator Keputusan Pembelian pada Kuesioner .....          | 54      |
| Tabel III-2 Indikator Kualitas Pelayanan pada Kuesioner .....           | 56      |
| Tabel III-3 Indikator Keragaman Produk pada Kuesioner .....             | 57      |
| Tabel III-4 Indikator Lokasi pada Kuesioner .....                       | 58      |
| Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 77      |
| Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                 | 77      |
| Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....            | 78      |
| Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan ..... | 78      |
| Tabel IV-5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk .....           | 80      |
| Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....        | 81      |
| Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....                    | 81      |
| Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....       | 82      |
| Tabel IV-9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....             | 83      |
| Tabel IV-10 Hasil Uji Multikolinieritas .....                           | 84      |
| Tabel IV-11 Hasil Regresi Linier Berganda .....                         | 86      |
| Tabel IV-12 Hasil Uji Hipotesis .....                                   | 88      |
| Tabel IV-13 Hasil Regresi Uji Simultan .....                            | 90      |
| Tabel IV-14 Hasil Regresi Koefisien Determinasi .....                   | 91      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                              | Halaman |
|----------------------------------------------|---------|
| Gambar II-1 Konsep Keputusan Pembelian ..... | 14      |
| Gambar II-1 Model Empiris .....              | 49      |
| Gambar IV-1 Uji Struktur Organisasi .....    | 76      |
| Gambar IV-1 Uji Heterokedstisitas .....      | 85      |
| Gambar IV-2 Uji Normalitas .....             | 86      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                   | Halaman |
|---------------------------------------------------|---------|
| 1. Lampiran Data Responden .....                  | 111     |
| 2. Lampiran Data Tabulasi Jawaban Responden ..... | 114     |
| 3. Lampiran Hasil Spss .....                      | 125     |
| 4. Lampiran r Tabel .....                         | 132     |
| 5. Lampiran t Tabel .....                         | 135     |
| 6. Lampiran F Tabel .....                         | 137     |
| 7. Lampiran Kartu Seminar .....                   | 140     |
| 8. Lampiran Kartu Bimbingan.....                  | 141     |

