

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA WARUNG MARISUKAKOI MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Derajat Sarjana Manajemen



Oleh :

Wanda Emiliya Fitriani

202010160311193

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

SKRIPSI

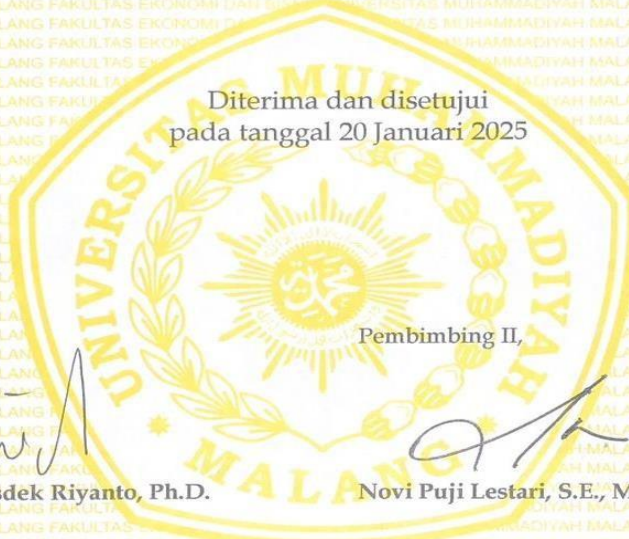
**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WAROENG MARISUKAKOI MALANG**

Oleh :

Wanda Emiliya Fitriani

202010160311193

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Januari 2025



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WAROENG MARISUKAKOI MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wanda Emiliya Fitriani

NIM : 202010160311193

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dicky Wisnu Usdek Riyanto, Ph.D.

Pembimbing II : Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Marsudi, M.M.

Penguji II : Kenny Roz, S.Kom., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Wanda Emiliya Fitriani
NIM : 202010160311193
Program Studi : Manajemen
E-mail : wandaemiliafitriani07@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

- 1 Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
- 2 Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam Skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan atau sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka, sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah yang berlaku;
- 3 Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 13 Januari 2025

Yang membuat pernyataan,



Wanda Emiliya Fitriani

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI WAROENG MARISUKAKOI MALANG

Wanda Emiliya Fitriani, Dicky Wisnu, Novi Puji L
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail : wandaemiliafitriani07@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Waroeng Marisukakoi, sebuah restoran populer di Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan populasi penelitian adalah pengunjung Waroeng Marisukakoi dan jumlah sampel sebanyak 96 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Lokasi yang strategis dan mudah diakses serta kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan keputusan pembelian secara signifikan. Temuan ini menunjukkan pentingnya perhatian pada lokasi dan kualitas pelayanan untuk menarik lebih banyak konsumen dan meningkatkan keputusan pembelian.

Kata kunci: lokasi, kualitas pelayanan, keputusan pembelian

**THE INFLUENCE OF LOCATION AND SERVICE QUALITY
ON PURCHASING DECISIONS AT WAROENG
MARISUKAKOI MALANG**

Wanda Emiliya Fitriani, Dicky Wisnu, Novi Puji L
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
E-mail : wandaemiliafitriani07@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of location and service quality on purchasing decisions at Waroeng Marisukakoi, a popular restaurant in Malang. The research method used is multiple linear regression with the population of the study being visitors to Waroeng Marisukakoi and a sample size of 96 people. The results show that location and service quality have a positive and significant impact on purchasing decisions. A strategic and easily accessible location and good service quality can significantly increase purchasing decisions. These findings highlight the importance of paying attention to location and service quality to attract more consumers and increase purchasing decisions.

Keywords— *location, service quality, purchasing decisions*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan menyebut nama Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat-Nya atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Waroeng Marisukakoi Malang” dengan baik. Tanpa pertolongan dan bimbingan-Nya, penulis skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis, sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Pogram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis dengan penuh hormat dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan terbaik kepada :

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dicky Wisnu UR., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Novi Puji Lestari, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepada pihak resto Marisukakoi yang sudah mengizinkan dan memberikan kesempatan untuk penulis melakukan penelitian ini
7. Terkhusus orang tua penulis bapak Suwito dan ibu Nurhayati tercinta. Beliau selalu memberi semangat dan mendoakan agar putri bungsunya. Terima kasih untuk do'a yang beliau panjatkan selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai mendapat gelar sarjana.
8. Semua orang yang mau membantu dan mendukung untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terakhir, Wanda Emiliya Fitriani. Berbahagialah selalu Wanda, semoga langkah kebaikan terus berada padamu dan semoga Allah selalu meridhoi setiap perbuatanmu dan selalu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Semoga segala pertolongan, kebaikan dan dukungan dari semua mendapatkan keberkahan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan kedepannya. Harapan penulis skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 LANDASAN TEORI	7
2.1.1 Keputusan pembelian	7
2.1.2 Lokasi.....	8
2.1.3 Kualitas pelayanan	10
2.2 Penelitian terdahulu	11
2.3 Kerangka Konseptual	13
2.4 Hipotesis	13
BAB III	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.3.1 Populasi	16
3.3.2 Sampel	17
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	17
3.4 Definisi Operasional Variabel	18
3.5 Jenis Data	19
3.5.1 Data Primer	19
3.5.1 Data Sekunder	19
3.6 Teknik Pengumpulan Data	20
2. Kuesioner (Angket).....	20
3.7 Teknik Pengukuran Data	20
3.7 Uji Instrumen Penelitian	21
3.7.1 Uji Validitas	21
3.7.2 Uji Reabilitas	21
3.8 Uji Asumsi Klasik	22

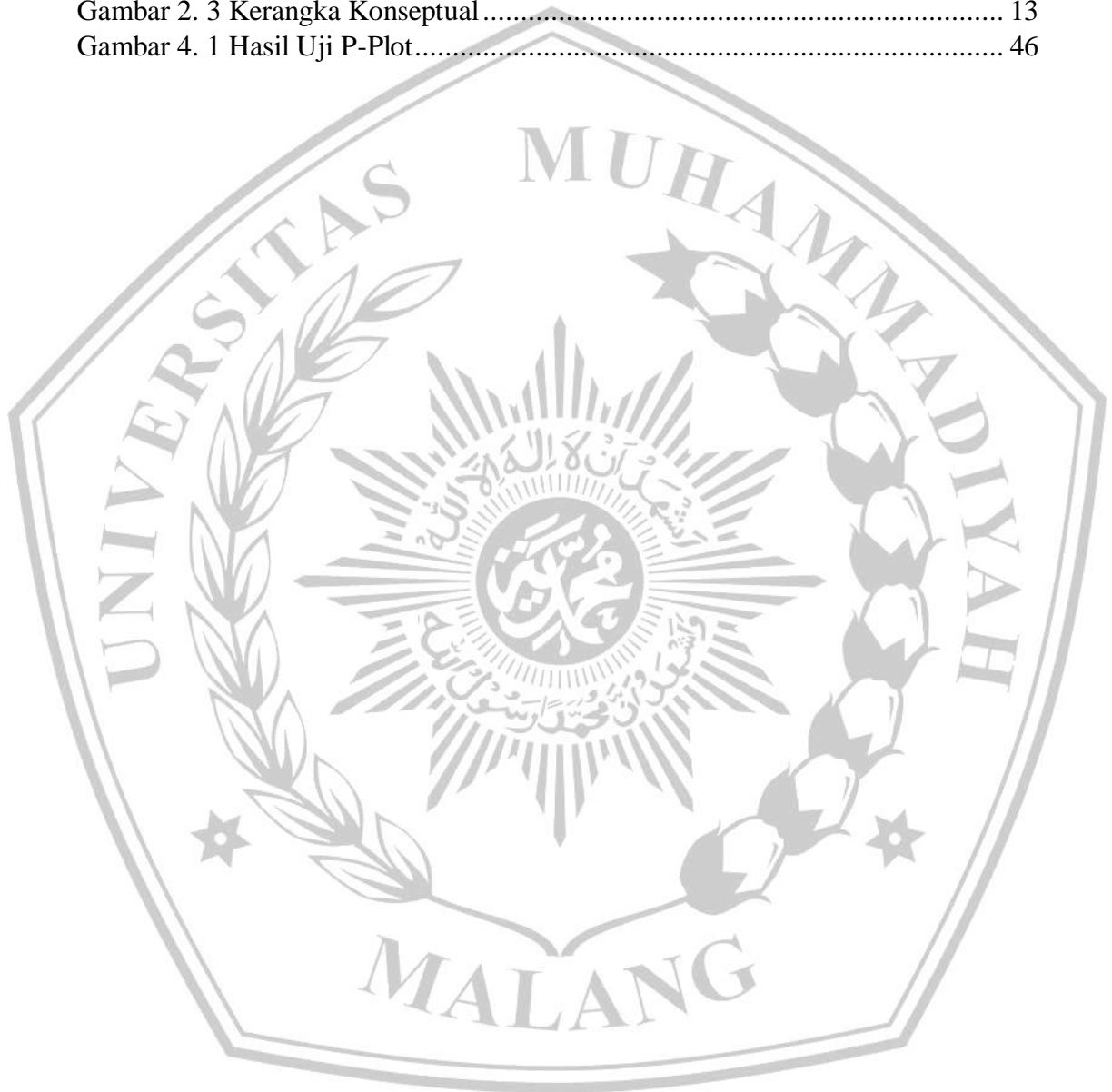
3.8.1 Uji Normalitas.....	22
3.8.2 Uji Multikolinearitas.....	23
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	23
3.9 Teknik Analisis Data.....	23
3.9.1 Rentang Skala	23
3.9.2 Uji Analisis Linier Berganda	25
3.9.3 Uji Determinasi R ²	26
3.10 Uji Hipotesis	26
3.10.1 Uji Parsial (Uji t).....	27
3.10.2 Uji Dominan	27
BAB IV.....	28
PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.2 Deskripsi Statistik Responden	28
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
4.3 Analisis Indeks Jawaban Responden.....	30
4.4 Hasil Penelitian	41
4.4.1 Hasil Uji Validitas	41
4.4.2 Uji Reabilitas	43
4.4.3 Hasil Analisis Linier Berganda.....	44
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	45
4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	45
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedasitas.....	48
4.6 Uji Hipotesis	48
4.6.1 Hasil Uji t (Parsial).....	49
4.6.2 Uji Dominan	50
4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)	51
4.8 Pembahasan	52
BAB V.....	55
PENUTUP	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Tahun 2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	18
Tabel 3. 2 Pengukuran Data.....	21
Tabel 3. 3 Rentang Skala.....	24
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	29
Tabel 4. 2 Responden Usia.....	29
Tabel 4. 3 Lokasi (P1.1).....	30
Tabel 4. 4 Lokasi (P1.2).....	31
Tabel 4. 5 Lokasi (P1.3).....	31
Tabel 4. 6 Lokasi (P1.4).....	32
Tabel 4. 7 Lokasi (P1.5).....	33
Tabel 4. 8 Lokasi (P1.6).....	33
Tabel 4. 9 Lokasi (P1.7).....	34
Tabel 4. 10 Kualitas Pelayanan (P1.3).....	35
Tabel 4. 11 Kualitas Pelayanan (P2.3).....	35
Tabel 4. 12 Kualitas Pelayanan (P3.3).....	36
Tabel 4. 13 Kualitas Pelayanan (P1.4).....	37
Tabel 4. 14 Kualitas Pelayanan (P5.3).....	37
Tabel 4. 15 Keputusan Pembelian (P1).....	38
Tabel 4. 16 Keputusan Pembelian (P2).....	39
Tabel 4. 17 Keputusan Pembelian (P3).....	39
Tabel 4. 18 Keputusan Pembelian (P4).....	40
Tabel 4. 19 Keputusan Pembelian (P5).....	41
Tabel 4. 20 Uji Validitas Y.....	42
Tabel 4. 21 Uji Validitas X1.....	42
Tabel 4. 22 Uji Validitas X2.....	43
Tabel 4. 23 Hasil Uji Reabilitas.....	43
Tabel 4. 24 Hasil Uji Pengaruh X1, X2 Terhadap Y.....	44
Tabel 4. 25 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	46
Tabel 4. 26 Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 27hasil Uji Heteroskedasitas.....	48
Tabel 4. 28 Hasil Uji T.....	49
Tabel 4. 29 Hasil Uji Dominan.....	50
Tabel 4. 30 Hasil Uji Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual.....	13
Gambar 4. 1 Hasil Uji P-Plot.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 2 Distribusi Responden	61
Lampiran 3 Hasil Uj Data.....	66



DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, N., & Andira, A. (2021). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 39–50. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6766>
- Aryandi, J., & Onsardi. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1), 117–127. <http://jurnal.imsi.or.id/index.php/jmmib/article/view/12>
- Cynthia, D., Hermawan, H., & Izzudin, A. (2022). Terhadap Keputusan Pembelian. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, IX, 104–112.
- Djafar, N., Yantu, I., Sudirman, S., Hineho, R., & Hasiru, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal of Economic and Business Education*, 1(2), 78–82. <https://doi.org/10.37479/jebe.v1i2.18046>
- Firmansyah, S., & Setiyarini, T. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Bahan Material Bangunan UD. Jaya Abadi Di Sampang. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 1(2), 130–136. <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i2.11592>
- Griffin, G. (2013). *Research methods for English studies*. Edinburgh University Press.
- Hasbiyadi, H., Mursalim, M., Suartini, S., Djunaid, S., & Masrum, A. A. (2017). Pengaruh Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Perumahan Villa Samata Sejahtera Pada Pt . Sungai Saddang Sejahtera. (*Manajemen & Akuntansi*, XXII, 57–64.
- Jamlean, S., Saleky, S. R. J., & Pattipeilohy, V. R. (2022). Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Minat Pembelian Konsumen. *Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 151–156.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2010). *Principles of marketing*. Pearson education.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Ang, S. H. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. Pearson.
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. RajaGrafindo Persada.
- Nur Indahsari, L., & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan

Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kedai Kopi BE Kalirejo. *Margin: Jurnal Bisnis Islam Dan Perbankan Syariah*, 1, 51–60.
<https://doi.org/10.58561/margin.v1i1.18>

Saota, S., Buulolo, P., & Fau, S. H. (2021). Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di UD. TRIAL VELA kecamatan fanayama kabupaten nias selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2), 135–142.

Sopiyan, P. (2022). Pengaruh Digital Marketing dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 249–258. <https://doi.org/10.32670/coopetition.v13i2.1057>

Sugiharto, A., & Darmawan, M. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Janji Jiwa Coffee Citra Raya. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 4(2), 24–32. <https://doi.org/10.54783/japp.v4i2.454>

Syahtidar, N. (2022). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian pada Pengguna Aplikasi Marketplace di Bekasi*. 9(1), 356–363.

Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Penerbit Andi.

Umar, H. (2019). *Metode riset manajemen perusahaan*. Gramedia Pustaka Utama.

Widiyanto, B. (2010). *Populasi dan Sampel Penelitian*. Jakarta: Pusat Perbukuan Kementerian Pendidikan Nasional.

Widowati, M., & Purwanto, A. B. (2014). Influence of Service Quality and Location Against Purchase Decision with Visual Merchandising as Moderating Variable (Study on Minimarket ALFAMART Semarang). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Visual Marchandising Sebagai Variabel Moderating*, 9(1), 65–80.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). Service marketing communications. *World Scientific Book Chapters*, 210–264.

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). *Service quality*. Cambridge, MA.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). Service marketing communications. *World Scientific Book Chapters*, 210-264.



Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 7/1/2025

Kode : 2559238018
Nama : Wanda Emiliya Fitriani
NIM : 202010160311193
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Waroeng Marisukakoi Malang
Persentase Plagiasi : 10%
Keterangan : LULUS

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M