

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI PASAR BANJAR KECAMATAN BANJAR
KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ida Ayu Gea Nanda Sari Dewi
NIM 1917041124**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui,

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019


Skripsi oleh Ida Ayu Gea Nanda Sari Dewi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 12 Juli 2023

Dewan Penguji.



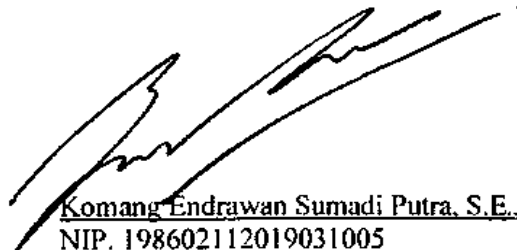
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 12 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M
NIP.198309212015041001

Mengesahkan



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Banjar Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 Juli 2023

10000
REPUBLIK BERSU KUTAN
METERAI
TEMPEL
E87DAKX424540165



Ida Ayu Gea Nanda Sari Dewi

(1917041124)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Banjar Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak.,M.Si.,Ak.,CA.,CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

10. Kepala Pasar, pedagang dan pembeli di Pasar Banjar yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
11. Kedua orang tua, kakek, nenek, saudara dan pacar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

Singaraja, 29 Maret 2023

Ida Ayu Gea Nanda Sari Dewi

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Keputusan Pembelian	10
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	10
2.1.2 Indikator Keputusan Pembelian	10
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.3 Lokasi	13
2.3.1 Pengertian Lokasi	13
2.3.2 Indikator Lokasi	13

2.5 Hubungan antar Variabel.....	22
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.5.2 Hubungan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	22
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	23
2.6 Kerangka Berfikir.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Rancangan Penelitian.....	27
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	27
3.3 Populasi Penelitian.....	28
3.4 Sampel Penelitian.....	28
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.7.2 Koefisien Determinasi R^2	36
3.8 Pengujian Hipotesis.....	37
3.8.1 Uji Secara Parsial (Uji t).....	37
3.8.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data Responden.....	40
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
4.2.1 Uji Validitas.....	42

4.2.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.3 Teknik Analisis Data.....	43
4.3.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	43
4.3.1.1 Uji Normalitas	43
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas	45
4.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.3.3 Koefisien Determinasi R^2	49
4.3.4 Pengujian Hipotesis	49
4.3.4.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	50
4.3.4.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Banjar Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng.....	52
4.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Banjar Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng	54
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Pasar Banjar Kecamatan Banjar Kabupaten Buleleng	56
4.5 Implikasi.....	58
4.5.1 Implikasi Teoritis.....	58
4.5.2 Implikasi Praktis	59
BAB V PENUTUP	61
5.1 Ringkasan	61
5.2 Simpulan	63
5.3 Saran	64
DAFTAR RUJUKAN	66
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N = 30).....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N = 30)	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	47
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi R^2	49
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Parsial).....	50
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan)	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	2
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0 1. Kuesioner Penelitian	700
Lampiran 0 2. Observasi Awal	73
Lampiran 0 3. Tabulasi Data 30 Responden	75
Lampiran 0 4. Hasil Uji Instrumen	86
Lampiran 0 5. Tabulasi Data 160 Responden	82
Lampiran 0 6. Deskripsi Data Responden.....	91
Lampiran 0 7. Hasil Uji Instrumen	92
Lampiran 0 8. Hasil Uji Klasik.....	97
Lampiran 0 9. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	99
Lampiran 10 Koefisien Determinasi R ²	100
Lampiran 1 1. Hasil Uji Hipotesis	101

