

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI
CEMPAKA *MART* SARI MEKAR**

SKRIPSI

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



**Oleh
I Putu Yudi Arsana
NIM 2117041042**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

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,



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

Skripsi oleh I Putu Yudi Arsana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 02 Juli 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Rahutama Atidira, M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan demikian, saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian di Cemapaka Mart Sari Mekar” beserta seluruh isinya adalah benar-benar hasil karya sendiri dan saya tidak melakukan *plagiarisme* dengan mengambil hasil karya orang lain yang tidak sesuai dengan etika dan norma yang berlaku. Atas pernyataan ini, saya berkomitmen untuk menanggung risiko dan konsekuensi apabila ditemukan bahwa karya saya ini melanggar etika dan norma yang berlaku.

Singaraja, 04 Juli 2025
Yang membuat pernyataan ini,



I Putu Yudi Arsana
NIM. 2117041042

MOTTO

“Seperti mendaki gunung, skripsi ini kutuntaskan bukan karena mudah, tapi karena aku yakin mampu.”

Yudi Arsana



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Cempaka *Mart* Sari Mekar”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen 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., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.BA, selaku Ketua Jurusan Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Rahutama Atidira, M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah dengan sabar dan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan penulis.

9. Staf Fakultas Ekonomi yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis menjalani proses perkuliahan sampai pada tahap penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan khususnya bidang Manajemen.

Singaraja, 23 Maret 2025

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
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 Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Deskripsi Teoritis	12
2.1.1 Keputusan Pembelian	12
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	12
2.1.1.2 Indikator Keputusan Pembelian	14
2.1.2 Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3 Lokasi	18
2.1.3.1 Pengertian Lokasi	19
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	20
2.3 Hubungan antar Variabel.....	28
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	28
2.3.2 Hubungan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	29

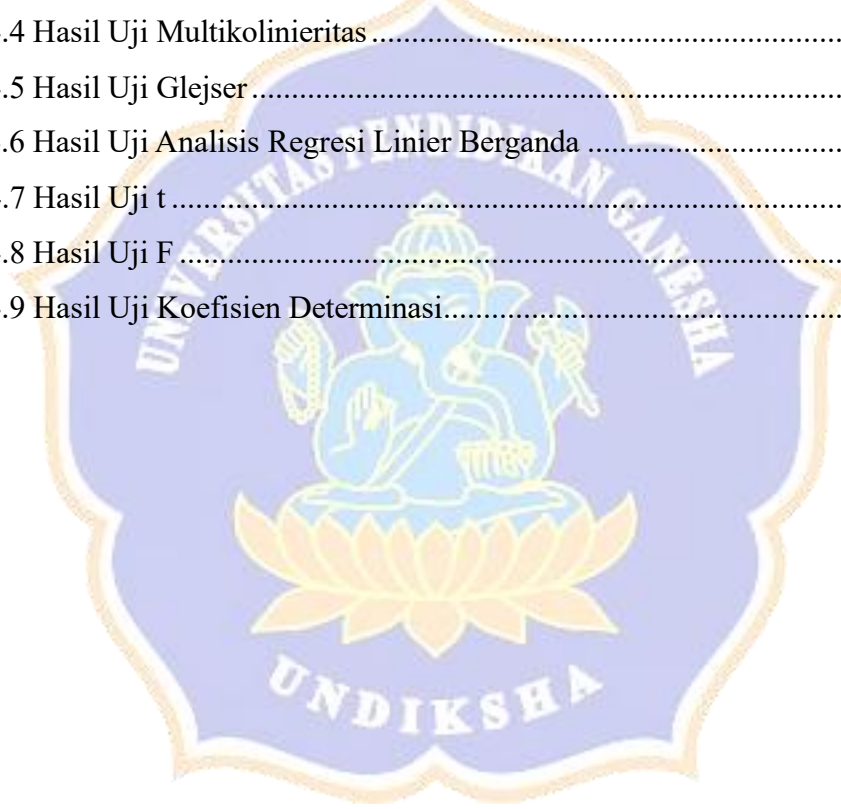
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.4 Kerangka Berpikir	32
2.5 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2 Rancangan Penelitian	34
3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
3.4.1 Populasi Penelitian	35
3.4.2 Sampel Penelitian	36
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	38
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	38
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	39
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	43
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
3.7.3 Pengujian Hipotesis	45
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Deskripsi Data	48
4.1.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	48
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	49
4.2 Uji Asumsi Klasik	50
4.2.1 Uji Normalitas	50
4.2.2 Hasil Uji Multikolinieritas	52
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	55
4.4 Pengujian Hipotesis	56
4.4.1 Uji t.....	57

4.4.2 Uji F.....	58
4.5 Koefisien Determinasi (R ²).....	59
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	60
4.6.2 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian	63
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	67
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	70
 BAB V PENUTUP.....	 72
5.1 Rangkuman.....	72
5.2 Simpulan.....	73
5.3 Saran.....	73
 DAFTAR RUJUKAN.....	 75
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Omset dan Transaksi dari Bulan April s/d November 2024	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil ($N = 30$)	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil ($N = 30$).....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Glejser	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.7 Hasil Uji t	57
Tabel 4.8 Hasil Uji F	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Cempaka <i>Mart</i> Sari Mekar	33
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i>	51
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Surat Izin Permohonan Data dan Penelitian	80
Lampiran 0.2 Kuesioner Penelitian	81
Lampiran 0.3 Data Observasi Awal	86
Lampiran 0.4 Tabulasi Data Kuesioner	88
Lampiran 0.5 Uji Kualitas Data	93
Lampiran 0.6 Pengujian Asumsi Klasik	95
Lampiran 0.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 0.8 Hasil Uji Hipotesis	97
Lampiran 0. 9 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	97

