

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI
INDOMARET APARTEMEN GREEN CENTRAL CITY
TUGAS AKHIR**

IIN MONIKA SARI

193402416147



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI
INDOMARET APARTEMEN GREEN CENTRAL CITY**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

IIN MONIKA SARI

193402416147



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI INDOMARET APARTEMEN GREEN CENTRAL CITY

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis diperguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 30 Juli 2023



Iin Monika Sari
193402416147

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Indomaret Apartemen Green Central City
Nama Mahasiswa : Iin Monika Sari
Nomor Pokok : 193402416147
Program Studi : Manajemen



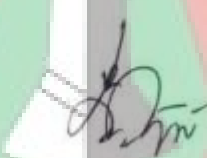
Jakarta:

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Indomaret Apartemen Green Central City
Nama Mahasiswa : Iin Monika Sari
Nomor Pokok : 193402416147
Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nasional

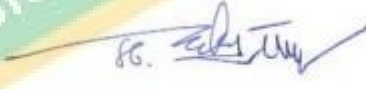
Menyetujui,
Pembimbing Skripsi,


Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M

Ketua Penguji

Anggota/Penguji,


Prof. Dr. Umar Basalim, DES


Dr. Subur, S.E., M.M

Mengetahui

Dekan,



Kurnia Dedyowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI INDOMARET APARTEMEN GREEN CENTRAL CITY

Oleh:

Iin Monika Sari

193402416147

Tugas akhir dibawah bimbingan Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Indomaret Apartemen Green Central City. Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *Non-Probability Sampling* dengan teknik *Purposive sampling*. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan analisis inferensial dengan menggunakan data primer dalam bentuk kuesioner tertutup kepada 100 responden dan data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik dan uji kelayakan model maka diperoleh persamaan regresi. Hasil analisis regresi dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, yang diperlihatkan pada tabel *coefficient* dalam model persamaan regresi. Hasil uji kelayakan model yang diperlihatkan dengan nilai signifikan yang diperlihatkan pada tabel kelayakan model yang mengartikan model pada penelitian ini layak digunakan berdasarkan nilai signifikan yang diperoleh. Hasil kesimpulan hipotesis dengan uji t diperoleh nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan, promosi penjualan, dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Lokasi Dan Keputusan Pembelian.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, SALES PROMOTION AND LOCATION ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS IN INDOMARET APARTEMEN GREEN CENTRAL CITY

By:

In Monika Sari

193402416147

The final assignment under the guidance of Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M

This study aims to determine the effect of service quality, sales promotion and location on consumer purchasing decisions at Indomaret Apartemen Green Central City. The sampling method used is Non-Probability Sampling with purposive sampling technique. This type of research uses descriptive quantitative methods and inferential analysis using primary data in the form of a closed questionnaire to 100 respondents and the data is analyzed using multiple linear regression analysis. From the data that has fulfilled the validity test, reliability test, classic assumption test and model feasibility test, the regression equation is obtained. The results of the regression analysis in this study show that there is a positive and significant influence on purchasing decisions, which is shown in the coefficient table in the regression equation model. The results of the model feasibility test are shown with a significant value shown in the model feasibility table which means the model in this study is feasible to use based on the significant value obtained. The results of the conclusion of the hypothesis with the t test obtained significant values on the variables of service quality, sales promotion, and location on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality, Sales Promotion, Location and Purchase Decision.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. BIODATA DIRI

Nama : Iin Monika Sari
Tempat, Tanggal Lahir : Sragen, 05 Januari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Plupuh, RT.006/RW.000, Plupuh, Plupuh,
Sragen, Jawa Tengah 57211
No. Handphone : 087778389920
Status : Belum Menikah
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Gmail : iinmonika0@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

2004 – 2010 : SD Negeri 1 Gandu
2010 – 2013 : SMP Negeri 18 Surakarta
2013 – 2016 : SMK Negeri 1 Plupuh
2019 – 2023 : Universitas Nasional

Demikian daftar riwayat hidup saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 30 Juli 2023

Iin Monika Sari
NPM: 193402416147

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI INDOMARET APARTEMEN GREEN CENTRAL CITY”** dengan baik. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai Studi Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis tentunya mengalami hambatan baik yang bersifat teknis maupun yang lainnya. Namun berkat dukungan, kerjasama, dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan kerendahan, rasa kasih sayang penulis, dan rasa hormat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

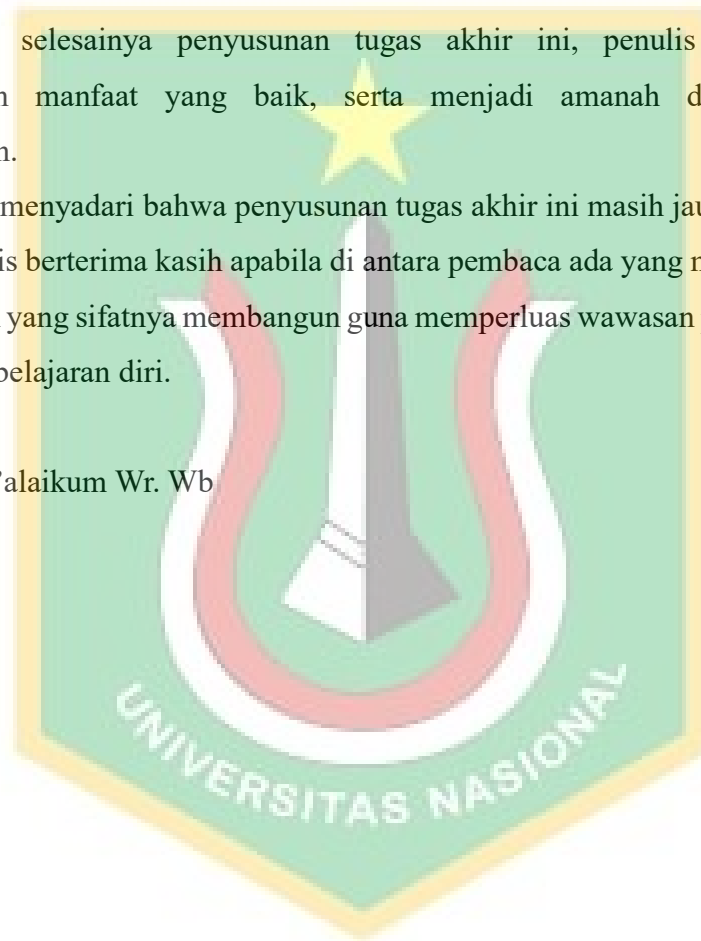
1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., MM selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi, dan juga memberi arahan kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

7. Orang Tua saya yang sudah membesarkan penulis, mendukung segala kegiatan penulis, memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, mendengarkan segala keluh kesah penulis dan doa untuk penulis
8. Terima kasih kepada pihak-pihak lain yang telah memberikan semangat, ide dan referensi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terima kasih kepada teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2018-2019 serta fakultas lainnya atas pengalaman hidup yang berpersepsi harga.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi amanah dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis berterima kasih apabila di antara pembaca ada yang memberikan saran dan kritikan yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulisan sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian.....	4
2. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Pemasaran	5
a. Manajemen Pemasaran.....	5
b. Konsep Pemasaran	6
B. Kualitas Pelayanan	7
a. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	7
b. Indikator Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
C. Promosi Penjualan.....	9
a. Bauran Promosi	10
b. Fungsi Promosi.....	11
c. Dampak Promosi	11
d. Indikator Promosi Penjualan	12

e. Tujuan Promosi	13
D. Lokasi	14
a. Indikator lokasi	14
E. Keputusan Pembelian	15
a. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	15
b. Proses Keputusan Pembelian	18
c. Indikator Keputusan Pembelian	20
F. Keterkaitan Antar Variabel	20
1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian	20
2. Pengaruh promosi penjualan terhadap keputusan pembelian	21
3. Pengaruh lokasi terhadap keputusan pembelian	21
G. Hasil penelitian yang sesuai dengan rujukan penelitian	22
H. Kerangka analisis	24
I. Hipotesis	25
BAB III	26
METODOLOGI PENELITIAN	26
A. Objek Penelitian	26
B. Data Penelitian	26
1. Sumber Data dan Jenis Data	26
2. Populasi dan Sampel	26
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	28
C. Definisi Penelitian	29
D. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	30
1. Metode Analisis	30
2. Uji Intrumen Penelitian	33
3. Uji Asumsi Klasik	34
4. Uji Kelayakan Model	36
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN	38
A. Deskripsi Objek Penelitian	38
1. Deskripsi Data Penelitian	38
2. Karakteristik Responden	40

3. Analisis Deskriptif.....	44
4. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	50
5. Uji Asumsi Klasik	52
6. Hasil Uji Regresi Liner Berganda	56
7. Hasil Uji Kelayakan Model	57
8. Hasil Pengujian Hipotesis	58
B. Pembahasan.....	59
1. Kualiatas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	59
2. Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian.....	61
3. Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Indomaret apartemen Green Central City Oktober 2022 – April 2023	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sesuai Rujukan Variabel	22
Tabel 3.1 Instrument Skala Likert	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional	29
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan	43
Tabel 4.5 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4.6 Rekapitulasi Variabel Promosi Penjualan	46
Tabel 4.7 Rekapitulasi Variabel Lokasi	47
Tabel 4.8 Rekapitulasi Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Glatzer	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Auto Korelasi	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Liner Berganda	56
Tabel 4.16 Hasil Uji f	57
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Keputusan.....	19
Gambar 2.2 Kerangka Analisis.....	24
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Diagram Karateristik Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	43
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	44
Gambar 4. 5 Hasil Uji Hesterokedastisitas.....	54



