

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT POS BELAKANG PADANG BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Suci Latifah
160910238**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT POS BELAKANG PADANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**



**Oleh:
Suci Latifah
160910238**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Suci Latifah

Npm : 160910238

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Pos Belakang Padang Batam adalah hasil karya dari sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila pernyataan di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 20 Februari 2020

Suci Latifah
160910238

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT POS BELAKANG PADANG BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

**Oleh:
Suci Latifah
160910238**

**Telah disetujui pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 20 Februari 2020

**Dr. Suhardi, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Keputusan pembelian disebabkan oleh faktor, diantaranya kualitas pelayanan dan lokasi jika kualitas pelayanan dan lokasi tepat dengan apa yang diinginkan konsumen. Hal ini bisa menarik perhatian konsumen untuk melakukan pembelian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian di PT Pos Belakang Padang Batam. Jenis penelitian kuantitatif penelitian ini menggunakan populasi yang dihitung dari jumlah konsumen perbulan sebanyak 485 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 219 responden merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus slovin. Teknik sampel yang digunakan yaitu simple random sampling. Metode pengambilan data yaitu dengan kuesioner. Pengujian dengan metode analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji T dan F alat bantu yang digunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian menyatakan bahwa uji R^2 sebesar 0,295 ini berarti keputusan pembelian di PT Pos Belakang Padang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan lokasi, sisanya (70,5%) dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian uji t menyatakan bahwa. Kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: kualitas pelayanan; lokasi; keputusan pembelian

ABSTRACT

Purchasing decisions are caused by factors, including service quality and location if service quality and location are exactly what consumers want. This can attract the attention of consumers to make a purchase. This study aims to determine the effect of service quality and location on purchasing decisions at PT Pos Belakang Padang Batam. This type of quantitative research uses a population that is calculated from the number of consumers per month as many as 485 people. The sample in this study as many as 219 respondents is the result of calculations using the Slovin formula. The sample technique used is simple random sampling. The data collection method is by questionnaire. Testing with multiple linear regression analysis methods, coefficient of determination, T and F test tools used SPSS version 25. The results of this study stated that the R² test of 0.295 means that purchasing decisions at PT Pos Balik Padang are influenced by service quality and location, the rest (70 , 5%) is influenced by other factors. The results of the t test study stated that. Service quality and location partially have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *service quality; location; purchasing decisions*

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti selaku dekan program studi manajemen
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam
5. Bapak Berry Fernando selaku manajer dukungan umum kantor Pos Batam yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian
6. Bapak Niko Riauanto dan bapak Aryusman selaku manajer pelayanan kantor Pos Batam
7. Dosen dan staff Universitas Putera Batam
8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, semangat, dan dorongan dalam menyelesaikan laporan penyusunan skripsi ini
9. Teman-teman satu angkatan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan laporan penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-NYA, Amin.

Batam, 20 Februari 2020
Penulis

Suci Latifah
160910238

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Konsep Teoritis	10
2.1.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1.1 Karakteristik Kualitas pelayanan	11
2.1.1.2 Prinsip-prinsip kualitas pelayanan	12
2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2 Lokasi	17
2.1.2.1 Faktor Untuk Memilih Lokasi Yang Ideal	18
2.1.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Lokasi	20
2.1.2.4 Indikator Lokasi	22
2.1.3 Keputusan Pembelian	23

2.1.3.1	Proses Keputusan Pembelian.....	24
2.1.3.2	Tipe-Tipe Keputusan Pembelian.....	25
2.1.3.3	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	26
2.1.3.4	Struktur Keputusan Pembelian.....	28
2.1.3.5	Indikator Keputusan Pembelian	30
2.2	Penelitian Terdahulu	31
2.3	Kerangka Berpikir	34
2.3.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.3.2	Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	35
2.3.3	Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	35
2.4	Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III	METODE PENELITIAN	38
3.1	Desain penelitian	38
3.2	Operasional variabel.....	38
3.2.1	Variabel independen (X)	38
3.2.2	Variabel Dependen (Y)	39
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Teknik pengumpulan data	41
3.5	Metode Analisis Data	43
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	43
3.5.2	Uji kualitas data.....	43
3.5.2.1	Uji Validitas	43
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	44
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	45
3.5.3.1	Uji Normalitas Data.....	45
3.5.3.2	Uji Multikolineritas	46
3.5.3.3	Uji Heterkodastisitas	47
3.5.4	Uji Pengaruh.....	47
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	48
3.5.5	Uji Hipotesis.....	48
3.5.5.1	Uji Hipotesis Secara Piasal- Uji T	49

3.5.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	50
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1 Lokasi	51
3.6.2 Jadwal penelitian	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Karakteristik Responden	52
4.1.1 Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin.....	52
4.1.2 Karakteristik Responden Kategori Usia	53
4.1.3 Karakteristik Responden Kategori Pekerjaan	55
4.1.4 Karakteristik Responden Kategori Pendapatan.....	56
4.2 Statistik Deskriptif.....	58
4.2.1 Statistik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	58
4.2.2 Statistik Jawaban Responden Variabel Lokasi (X_2).....	60
4.2.3 Statistik Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	62
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	63
4.3.1 Hasil Uji Validitas	63
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	64
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1 Hasil Uji Normalitas Data	66
4.4.2 Hasil Uji Multikolineritas.....	68
4.4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
4.5 Hasil Uji Pengaruh	70
4.5.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.5.2 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	72
4.6 Hasil Uji Hipotesis	73
4.6.1 Hasil Uji T (Parsial)	73
4.6.2 Hasil Uji F (Simultan)	75
4.7 Pembahasan.....	75
4.7.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	76
4.7.2 Lokasi Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.7.3 Keputusan Pembelian Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan.....	80

5.2	Saran.....	80
-----	------------	----

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran I. pendukung penelitian

Lampiran II. Daftar riwayat Hidup

Lampiran III. Surat keterangan penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Area Parkir.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Kategori Usia	54
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Kategori Pekerjaan.....	55
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Kategori Pendapatan	57
Gambar 4.5 Diagram Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual....	67
Gambar 4.6 Diagram Histogram Normalitas.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengguna Pos Cabang Belakang Padang.....	3
Tabel 1.2 Data Komplein Tahun 2019	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	39
Tabel 3.2 Skala Likert	42
Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	45
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Kategori Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Kategori Usia	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Kategori Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden kategori pendapatan	56
Tabel 4.5 Tabel Rentang Nilai.....	58
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Pelayanan ...	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Lokasi	60
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Untuk Variabel Keputusan Pembelian	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1).....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X_2)	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y).....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov	68
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi	71
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji-t (Parsial)	74
Tabel 4.19 Hasil Uji-f (Simultan).....	75

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	40
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i>	44
Rumus 3.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Rumus 3.4 Regresi Linier Bergandaa	47
Rumus 3.5 Uji t	49
Rumus 3.6 Uji F	50