

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN AIR MINUM ISI ULANG DEPOT MALAKA
JAYA PLAST, KEC. CABANGBUNGIN, KAB. BEKASI.**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

Diyah Ayu Pitaloka

NPM : 41183402190026



Strata 1

Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS ISLAM 45

FAKULTAS EKONOMI

BEKASI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AIR MINUM ISI ULANG DEPOT MALAKA JAYA PLAST, KEC. CABANGBUNGIN, KAB. BEKASI

Tanggal : 15 November 2023

Oleh

Diyah Ayu Pitaloka

NPM : 41183402190026

Disetujui,

Pembimbing



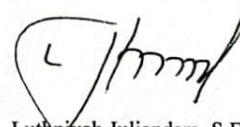
Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Mengetahui



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN AIR MINUM ISI ULANG DEPOT MALAKA JAYA PLAST, KEC. CABANGBUNGIN, KAB. BEKASI

Tanggal : 22 November 2023

Oleh

Diyah Ayu Pitaloka

NPM : 41183402190026

Diuji Oleh

Penguji I



Tuti Sulastri, Dra., M.M.

Penguji II



Yunique Berry, S.M.B., M.Sc.

Mengetahui,

Pembimbing



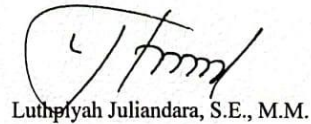
Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khammah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diyah Ayu Pitaloka
NIM : 41183402190026
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
E-mail : DiyahAyuPitaloka55@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian saya yang berjudul "Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast, Kec. Cabangbungin, Kab. Bekasi" bebas dari plagiarisme. Rujukan penulisan sudah sesuai dengan teknik penulisan karya ilmiah yang berlaku umum.

Apabila di kemudian hari dapat dibuktikan adanya unsur plagiarisme tersebut, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 22 November 2023
Yang membuat pernyataan



Diyah Ayu Pitaloka

ABSTRAK

Diyah Ayu Pitaloka (41183402190026)

Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast, Kec. Cabangbungin, Kab. Bekasi.

xiv + 124 halaman + 17 tabel + 6 gambar + 15 lampiran

Kata kunci: Lokasi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, Depot Air Minum Isi Ulang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi, kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian air minum isi ulang Depot Malaka Jaya Plast, Kec. Cabangbungin, Kab. Bekasi. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Depot Malaka Jaya Plast.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan Malaka Jaya Plast. Adapun Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan Teknik *purposive sampling* dan dilakukan sebanyak satu kali sampling, yaitu diambil dari berapa kali konsumen membeli air minum isi ulang di Depot Malaka Jaya Plast. Pengolahan data menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Hal ini dibuktikan dengan nilai $\beta_1 = 0,432$ yang signifikan pada t-hitung 5,883 dan sig 0,000. Begitu juga dengan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dibuktikan dengan nilai $\beta_1 = 0,502$ yang signifikan pada t-hitung 5,671 dan sig 0,000, dan dengan hasil uji hipotesis melalui analisis regresi berganda diperoleh hasil lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dibuktikan melalui nilai uji F = 168,606 dengan nilai signifikan 0,000 dan dari nilai koefisien determinasi *Adjusted R square* = 0,772. Maka dapat diketahui bahwa lokasi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian Depot Air Minum Isi Ulang Malaka Jaya Plast, Kec. Cabangbungin, Kab. Bekasi sebesar 0,772 atau 77%, sisanya 23% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka : 52 (2005-2023)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum warohmatullahi wabarokatuh

Alhamdulillah puji Syukur atas ke hadirat Allah Swt. Yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast Kec. Cabangbungin, Kab. Bekasi”.

Skripsi ini diajukan memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (Strata Satu) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi. Dalam proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dorongan, bantuan, motivasi, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi serta sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis, telah meluangkan waktu, dan memberikan masukan serta membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir hingga tuntas.
2. Ibu Tuti Sulastri Dra., M.M. dan Ibu Yunique Berry, S.M.B., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat mengerjakan dengan baik hingga selesai.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu serta memfasilitasi penulis selama proses perkuliahan dan pembuatan tugas akhir skripsi.
5. Kedua orang tua tercinta, Alm. Papah Eddy Madalih dan Mamah Iin Rohaya yang selalu memberikan dukungan secara materi, semangat, kasih sayang, dan doa yang tiada henti sampai saat ini. Penulis berharap dapat menjadi anak yang

dibanggakan, khusus untuk Alm. Papah Eddy Madalih yang sangat amat saya cintai semoga papah bisa melihat dengan bangga putrinya sudah menyelesaikan tugas akhir dengan sangat kuat, Terimakasih papah semoga papah sudah bahagia di surga Allah SWT, Al-Faatihah.

6. Kaka dan adiku tersayang, Harry Aryanto, Pahriah S. Pd, dan Erwin Andi Pratama yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Muhammad Maryo S. Ip, yang selalu senantiasa bersedia mendengarkan keluhan, menemani dalam suka dan duka, serta memberikan dukungan semangat, motivasi kepada penulis.
8. Sahabatku Dhia Fairuz Khairiyah, S. AB., dan Fitri Meylani, B. Eng yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh teman – teman seperjuangan prodi manajemen Angkatan “2019” terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan sehingga penulis dapat mencapai gelar Sarjana Manajemen.
10. Kepada diri sendiri yang telah mampu berjuang dalam suka dan duka proses penyelesaian skripsi dari awal sampai akhir, dan mampu bekerja keras hingga berhasil untuk mengalahkan rasa malas dan juga ingin menyerah.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini mempunyai banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap adanya saran dan kritik untuk membangun penyempurnaan tugas akhir skripsi ini. Semoga, tugas skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalamualaikum wr.wrb

Bekasi, 22 November 2023

Peneliti

Diyah Ayu Piataloka

41183506190030

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	9
1.4 Pembatasan Masalah.....	9
1.5 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Keputusan Pembelian.....	11
2.1.1 Definisi Keputusan Pembelian.....	11
2.1.2 Proses Keputusan Pembelian.....	12
2.1.3 Faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.....	14
2.1.4 Indikator Keputusan Pembelian.....	14
2.2 Lokasi.....	15

2.2.1	Pengertian Lokasi	15
2.2.2	Faktor dalam Menentukan Lokasi.....	16
2.2.3	Indikator Lokasi	16
2.3	Kualitas Pelayanan	17
2.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.4	Penelitian Terdahulu	19
2.5	Kerangka Pemikiran.....	23
2.6	Rumusan Hipotesis	26
BAB III.....		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Metode Penelitian yang digunakan.....	28
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel penelitian	28
3.4	Jenis Sumber Data.....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6	Instrumen Penelitian	30
3.6.1	Variabel Independen (Bebas).....	30
3.6.2	Variabel Lokasi (X_1)	30
3.6.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	31
3.6.4	Variabel Dependen (Terikat).....	32
3.7	Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1	Uji Validitas	33
3.7.2	Uji reliabilitas	34

3.7.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.7.4 Uji Normalitas	34
3.7.5 Uji Multikolinieritas	35
3.7.6 Uji Heteroskedastisitas	35
3.8 Analisis Data dan Uji Hipotesis	36
3.8.1 Analisis Regresi Berganda	37
3.9 Uji Hipotesis	37
3.9.1 Uji t (Signifikan)	38
3.9.2 Uji F (Anova)	38
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Deskripsi Singkat Air Minum Depot Malaka Jaya Plast	40
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.2 Hasil Pengolahan Data Statistik	40
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden	40
4.2.2 Hasil Uji Validitas Instrumen	49
4.2.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian (Y)	49
4.2.4 Uji Validitas Instrumen Lokasi (Hasil Uji Validitas Lokasi X_1)	50
4.2.5 Uji Validitas instrumen Kualitas Pelayanan (Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan X_2)	52
4.2.6 Uji Reliabilitas Variabel	53
4.2.7 Deskripsi Hasil Uji Asumsi Klasik	53
4.2.8 Analisis Regresi Berganda	56

4.2.9 Analisis Data dan Uji Hipotesis	57
4.2.10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	60
4.3 Pembahasan.....	60
4.3.1 Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast	60
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast	62
4.4 Kelemahan Penelitian	63
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
1.1 Simpulan	64
1.2 Saran – Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	72
Lampiran 1. 1 Kuesioner	72
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data	79
Lampiran 1. 3 Distribusi R tabel	87
Lampiran 1. 4 Hasil Olah Data SPSS Validitas dan Reliabilitas Hasil SPSS Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	90
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 1. 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 1. 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	109
Lampiran 1. 8 Hasil Uji Hipotesis	109
Lampiran 1. 9 Distribusi t tabel	110
Lampiran 1. 10 Distribusi F tabel.....	114
Lampiran 1. 11 Kartu Bimbingan Skripsi	118

Lampiran 1. 12 Kartu Seminar Proposal	119
Lampiran 1. 13 Surat Keterangan Bimbingan	121
Lampiran 1. 14 Turnitin	122
Lampiran 1. 15 Daftar Riwayat Hidup.....	123

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Pra-Riset Keputusan Pembelian	3
Tabel 1. 2 Hasil Pra-Riset Lokasi.....	5
Tabel 1. 3 Pendapat Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Air Minum Isi Ulang Depot Malaka Jaya Plast	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran	25
Tabel 4. 1 Skor Jawaban Responden tentang Keputusan Pembelian	43
Tabel 4. 2 Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Lokasi	45
Tabel 4. 3 Skoe Jawaban Responden tentang Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	49
Tabel 4. 5 Hail Uji Validitas Lokasi (X ₁).....	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X ₂)	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Mutikolinearitas.....	55
Tabel 4. 9 Analisis Regresi Dummy	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji t (Persial).....	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Anova).....	59
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Depot Air Minum Kec. Cabangbungin	2
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Konsumen.....	42
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas	54
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner	72
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data	79
Lampiran 1. 3 Distribusi R tabel	87
Lampiran 1. 4 Hasil Olah Data SPSS Validitas dan Reliabilitas Hasil SPSS Validitas Variabel Keputusan Pembelian (Y)	90
Lampiran 1. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	106
Lampiran 1. 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 1. 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	109
Lampiran 1. 8 Hasil Uji Hipotesis.....	109
Lampiran 1. 9 Distribusi t tabel.....	110
Lampiran 1. 10 Distribusi F tabel.....	114
Lampiran 1. 11 Kartu Bimbingan Skripsi	118
Lampiran 1. 12 Kartu Seminar Proposal	119
Lampiran 1. 13 Surat Keterangan Bimbingan.....	121
Lampiran 1. 14 Turnitin	122
Lampiran 1. 15 Daftar Riwayat Hidup.....	123

tes2

ORIGINALITY REPORT

26%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

20%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	5%
2	repository.upstegal.ac.id Internet Source	2%
3	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1%
4	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper	1%
6	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1%
7	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	1%
8	studyacademia.com Internet Source	1%
9	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	1%