

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN
OLO COFFEE**

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Manajemen

Oleh
Eka Nadya Zuhru Fillah
41183402180153



Strata I
Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI**

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

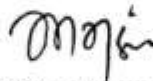
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN
OLO COFFEE**

Tanggal : 16 Mei 2025

Oleh

Eka Nadya Zuhru Fillah
41183402180153

Disetujui,
Pembimbing



Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN OLO COFFEE

Tanggal: 22 Mei 2025

Oleh

Eka Nadya Zuhru Fillah
41183402180153

Diuji oleh,

Penguji I



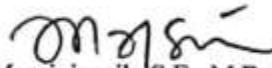
Yunike Berry, S.M.B., M.Sc.

Penguji II



Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M.

Mengetahui,
Pembimbing



Ria Marginingsih, S.E., M.B.A.



Dekan Fakultas Ekonomi



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Nadya Zuhru Fillah
NPM : 41183402180153
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Email : nadyazulfah29@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Olo Coffe” merupakan asli karya saya selaku penulis. Apabila terbukti bukan hasil karya saya, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan,

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 22 Mei 2025

Yang membuat pernyataan



Eka Nadya Zuhru Fillah

ABSTRAK

Eka Nadya Zuhru Fillah (41183402180153)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Olo Coffee

xiv +139 halaman + 24 Tabel + 1 Gambar + 1 Diagram + 19 Lampiran

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga, Keputusan Pembelian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Olo Coffee. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Olo Coffee. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan kuesioner melalui *google form*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden untuk pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan data yang digunakan yaitu data primer. Metode yang digunakan analisis data yang digunakan adalah analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan program Smart PLS versi 4.1.0.6. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model memiliki kecocokan yang baik ($SRMR < 0,08$) dan mampu menjelaskan 62,5% dan sisanya sebesar 37,5% termasuk dalam kategori moderat dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti. Uji hipotesis dengan *bootstrapping* menunjukkan bahwa pelayanan, lokasi, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Daftar Pustaka: 35 (2009-2023)

KATAPENGANTAR

Bismillahirrohmaanirohiim,

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan memanjatkan syukur ke hadirat Allah SWT dan atas rahmat serta hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan Olo Coffee”.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas 45 Bekasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa kasih atas segala bantuan bimbingan dan saran kepada:

1. Ibu Ria Marginingsih, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Ibu Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
4. Ibu Yunique Berry, S.M.B., M.Sc. penguji 1 dan Ibu Kurniawati Mulyanti, S.E., M.M. penguji 2 selaku dosen penguji.
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
6. Bapak Ferdyy Kuarniawan selaku pemilik Olo Caffee beserta karyawan yang telah memberikan izin riset dan memberikan data untuk penulisan skripsi ini.
7. Kedua orang tua, saya tercinta Bapak dan Ibu saya yang selalu memberikan dorongan, motivasi, bantuan dan doa yang selalu dipanjatkan serta telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam penulis skripsi ini. Terimakasih atas segala kasih sayang, nasehat serta pengorbanan tanpa batas yang telah diberikan sejak awal hingga saat ini.

8. Kepada teman-teman yang telah membantu, menemani, memberikan doa dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, Nur Rochmat, Elma Sukmawati, Sri Mulyati, Nurfadilah
9. Kepada Annisa Hilda, Chika Tama, Siti Aisyah, Novika Eriyanti yang telah bersama menjadi teman seperjuangan yang luar biasa, bisa bersama menjalani bimbingan dan mengerjakan skripsi di perpustakaan serta berbagi keluh kesah yang berdatangan bertubi-tubi sehingga saling memberikan semangat dan motivasi dan menjadi bagian berharga dalam kenangan penulisan.
10. Kepada teman-teman angkatan 2018 yang telah sama-sama berjuang dan terimakasih atas segala kenangan yang menyenangkan

Dengan keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang penulis miliki, penulisan menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan dan kelemahan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk hasil yang optimal.

Dengan penyusunan skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 22 Mei 2025
Penulis,

Eka Nadya Zuhru Fillah

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATAPENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup Atau Pembatasan Masalah	11
1.6 Sistematika Pelaporan.....	12
 BAB II TINJUAN PUSTAKA	 13
2.1 Keputusan Pembelian Pelanggan.....	13
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian Pelanggan	13
2.2.2 Indikator Keputusan Pembelian Pelanggan	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Lokasi	16

2.3.1 Pengertian Lokasi	16
2.3.2 Indikator Lokasi.....	17
2.4 Harga.....	17
2.4.1 Pengertian Harga	17
2.4.2 Indikator Harga.....	18
2.5 Tinjauan Pustaka.....	19
2.6 Kerangka Pemikiran	23
2.7 Pengembangan Hipotesi	25
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	25
2.7.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	26
2.7.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.1.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	28
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	28
3.1.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.2 Data dan Teknik Pengumpulan.....	29
3.2.1 Jenis Data.....	29
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	29
3.3 Instrumen Penelitian	30
3.3.1 Deskripsi Variabel Penelitian	31
3.4 Teknik Analisa Data.....	34
3.4.1 Analisis Structural Equation Model (SEM).....	34
3.4.2 <i>Partial Least Squares</i> (PLS).....	34
3.5 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	35
3.5.1 Uji Validitas.....	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.6 Pengujian Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	36
3.6.1 <i>R-Squares</i> (R^2).....	36

3.6.2 Uji Model Fit	37
3.6.3 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian Olo Coffee	38
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.2 Profil Responden	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasrkan Jenis Pekerjaan.....	41
4.2.4 Karakteristik Reponden Melakukan Pembelian	41
4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	42
4.3.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	42
4.3.2 Deskripsi Variabel Lokasi (X2)	44
4.3.3 Deskripsi variabel Harga (X3).....	46
4.3.4 Deskirpsi Kepuasan Pembelian (Y).....	48
4.4 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
4.4.1 Uji Validitas.....	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	56
4.5 Pengujian Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	57
4.5.1 Uji R-Square (R^2)	57
4.5.2 Uji Model Fit	57
4.5.3 Uji Hipotesis	59
4.6 Pembahasan Penelitian	61
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	61
4.6.2 Pengaruh Lokasi (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	63
4.6.3 Pengaruh Harga (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	64
4.7 Rekomendasi Untuk Penelitian Selanjutnya.....	66

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA	 70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Daftar Jumlah Kompetitor Konsumen Cafe Pengasinan Bekasi Timur 2
Tabel 1.2	Pra Survei Keputusan Pembelian Pelanggan Olo Coffee 3
Tabel 1.3	Pra Survei Kualitas Pelayanan Olo Coffee 5
Tabel 1.4	Pra Survei Lokasi Olo Coffee 7
Tabel 1.5	Daftar Perbandingan Harga Cafe, Makanan Dan Minuman di Daerah Pengasinan Bekasi Timur 8
Tabel 1.6	Pra Survei Harga Olo Coffee 9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 19
Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i> 31
Tabel 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 40
Tabel 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia Responden 40
Tabel 4.3	Data Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... 41
Tabel 4.4	Data Responden Melakukan Pembelian Olo Coffee..... 41
Tabel 4.5	Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) 42
Tabel 4.6	Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi (X2) 44
Tabel 4.7	Skor Jawaba Responden Terhadap Variabel Harga (X3) 46
Tabel 4.8	Skor Jawaban Responden Terhadap Keputusan Pembelian (Y) 48
Tabel 4.9	Hasil Nilai Loding Factor/Outer Loading 52
Tabel 4.10	Nilai Average Variance Extrancted (AVE) 54
Tabel 4.11	Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading) 54
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas (Cronbach Alpha And Composite Reliability).....
Tabel 4.13	Nilai <i>R-Square</i> (R ²) Dari Model Penelitian 57
Tabel 4.14	Hasil Uji Model Fit 58
Tabel 4.15	Hasil Uji Hipotesis..... 59

DAFTAR GAMBAR DAN DIAGRAM

Gambar	Halaman
Gambar 4.1 Hasil Cofirmatory factor Analysis (CFA) Model Awal.....	51
Diagram	Halaman
Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 2 Hasil Pra Survei	81
Lampiran 3 Hasil Pendapatan Olo Coffee	82
Lampiran 4 Bukti Penyebaran Kuesioner	83
Lampiran 5 Hasil <i>Validitas dan Reabilitas Variabel</i>	84
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Confirmatory Factor Analysis (CFA)</i>	87
Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Derterminan/R-Square(R2)	88
Lampiran 8 Hasil Uji Model Fit.....	88
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	88
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Diskriminan (HTMT)	88
Lampiran 11 Hasil <i>Uji Bootstrapping Indirect Effect</i>	89
Lampiran 12 Hasil Data Penelitian	90
Lampiran 13 Surat ACC Judul Skripsi	106
Lampiran 14 Surat Permohonan Perizinan	107
Lampiran 15 Surat Keputusan Pembimbing	108
Lampiran 16 Kartu Seminar Proposal.....	109
Lampiran 17 Kartu Bimbingan Skripsi	111
Lampiran 18 Hasil Uji Turnitin	112
Lampiran 19 Daftar Riwayat Hidup.....	113

Lampiran 18 Hasil Uji Turnitin

Eka Nadya Zuhrofillah			
ORIGINALITY REPORT			
29%	18%	14%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source		1 %
2	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper		1 %
3	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source		1 %
4	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source		1 %
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper		1 %
6	positori.usu.ac.id Internet Source		1 %
7	Submitted to Universitas Papua Student Paper		1 %
8	positori.ub.ac.id Internet Source		1 %
9	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper		1 %
10	Ronand Sona Sowa'a Harefa, Aferiaman Telaumbanua, Otanius Laia, Idarni Harefa. "Pengaruh Harga terhadap Tingkat Penjualan pada Produk Kadoz di Kota Gunungsitoli", Jurnal EMT KITA, 2025 Publication		1 %
11	eprints.undip.ac.id Internet Source		1 %