

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Nikmat, Hidayah, Kasih dan Ridho-Nya yang selalu menyertai peneliti dengan penyelesaian Skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi Kasus Pada Coffee Shop Wolf Gang Kota Tebing Tinggi)”** ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari banyak pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Lukieto Cahyadi, M.M., CMA., CERA., CIBA.,CBV. selaku Ketua Yayasan Pendidikan Bina Karya Tebing Tinggi.
2. Bapak Dr. Mangasi Sinurat, S.E, M.Si., CMA, CERA.,CIBA.,CBV. selaku Ketua STIE Bina Karya Tebing Tinggi dan sekaligus dosen pembimbing I saya yang telah banyak membantu mengarahkan dan memberikan masukan penelitian ini kepada peneliti selama proses penyusunan Skripsi.
3. Bapak H. Didik Gunawan, S.E., M.M selaku Wakil Ketua I bidang Akademik STIE Bina Karya Tebing Tinggi.
4. Bapak Dr. Willy Cahyadi, S.Kom., S.E, M.Si., CMA, CERA., CIBA., CBV selaku Wakil Ketua II bidang Keuangan STIE Bina Karya Tebing Tinggi.

5. Ibu Dr. Rumiris Siahaan, S.E, M.Si selaku Wakil Ketua III bidang Kemahasiswaan STIE Bina Karya Tebing Tinggi.
6. Ibu Rasmewahni, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Bina Karya Tebing Tinggi.
7. Ibu Nursaimatussaddiya, S.P., M.M selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu mengarahkan dan memberikan masukan penelitian ini kepada peneliti selama proses penyusunan Skripsi.
8. Teristimewa penulis persembahkan kepada kedua orang tua saya ayahanda Bukri Handoko dan ibunda Yusniar Harahap yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang dan cinta, doa yang tidak pernah putus. Hiduplah lebih lama lagi ayah dan bunda, ayah dan bunda harus selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian saya.
9. Terima kasih kepada adik saya Muhammad Ridho Dinata yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti hingga saat ini.
10. Terima kasih kepada sahabat saya Wanda Aulia Syahfitri yang senantiasa selalu ada dan menyemangati saya hingga skripsi ini selesai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu. Akhir kata, Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, baik bagi Peneliti maupun yang memerlukannya.

Tebing Tinggi, Agustus 2023

Peneliti

Sepkriyanti Yulanda
NPM. 19110033

DAFTAR ISI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Teori Yang Digunakan.....	14
1. Pemasaran	14
a. Pengertian Pemasaran Secara Umum.....	14
b. Pengertian Pemasaran Langsung.....	15
2. Manajemen Pemasaran.....	16
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	16
b. Definisi Manajemen Pemasaran.....	17
3. Keputusan Pembelian.....	17
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	17

b. Faktor - Faktor Keputusan Pembelian.....	18
c. Indikator Keputusan Pembelian	19
4. Kualitas Produk.....	21
a. Pengertian Kualitas Produk.....	21
b. Faktor - Faktor Kualitas Produk.....	22
c. Indikator Kualitas Produk	23
5. Kualitas Layanan.....	24
a. Pengertian Kualitas Layanan.....	24
b. Faktor – Faktor Kualitas Layanan	25
c. Indikator Kualitas Layanan	26
6. Lokasi.....	27
a. Pengertian Lokasi.....	27
b. Faktor – Faktor Lokasi.....	29
c. Indikator Lokasi	30
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Sifat Penelitian	34
C. Lokasi Dan Periode Penelitian	35
D. Populasi Dan Sampel	35
E. Sumber Data.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38

G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	39
H. Metode Analisis Data	41
I. Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Objek Penelitian.....	47
B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
C. Deskripsi Jawaban Responden	53
D. Analisis Data	63
E. Pengujian Hipotesis.....	73
F. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Prasurvei Keputusan Pembelian Pada Coffee Shop Wolf Gang	3
Tabel 1.2 Daftar Produk Pada Coffee Shop Wolf Gang	4
Tabel 1.3 Data Prasurvei Kualitas Produk Pada Coffee Shop Wolf Gang	4
Tabel 1.4 Data Prasurvei Kualitas Layanan Pada Coffee Shop Wolf Gang	7
Tabel 1.5 Data Prasurvei Lokasi Pada Coffee Shop Wolf Gang	8
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1. Skala Likert	39
Tabel 3.2. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y)	54
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Produk (X1)	56
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X2)	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Variabel Lokasi (X3)	61
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov Test</i>	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Glejser	70
Tabel 4.14 Hasil Regresi Linear Berganda	71

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi 73

Tabel 4.16 Hasil Uji Parsial (t) 74

Table 4.17 Hasil Uji Simultan (f)..... 76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Coffee Shop Wolf Gang Tebing Tinggi.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1 Suasana dan Ruangan Pada Coffee Shop Wolf Gang.....	47
Gambar 4.2 Logo Coffee Shop Wolf Gang	48
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Coffee Shop Wolf Gang.....	49
Gambar 4.4 Normal P. Plot.....	66

