

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KOPI  
STUDIO 24 MALANG**

(Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara)

Skripsi

*Untuk memenuhi persyaratan dalam  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi\**



**Disusun Oleh :**

**KADEK ERGHY LOKATAMA**

**Nomor Pokok : K.2019.1.35030**

**Jurusan : Manajemen**

**Program Studi : Marketing**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
MALANG**

**2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KOPI  
STUDIO 24 MALANG  
(STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA)**

**Skripsi**

*Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar*

*Sarjana Ekonomi*



Oleh:

**Kadek Erghy Lokatama**

**K.2019.1.35030**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) MALANGKUÇEÇWARA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
MALANG  
2023**

# SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DI KOPI STUDIO 24 MALANG (STUDI PADA MAHASISWA STIE  
MALANGKUCECWARA)

Oleh :

KADEK ERGHY LOKATAMA

K.2019.1.35030

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

18 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Drs. AGUSSALIM ANDRIANSYAH, MM.

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçewara

Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D.  
NIK 202.710.182

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 26 Juli 2023



Mahasiswa

KADEK ERGHY LOKATAMA

NPK: K.2019.1.35030

## SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Agussalim Andriansyah, MM.

NIK : 202.710.195

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari :

Nama : Kadek Erghy Lokatama

NPK : K.2019.1.35030

Program Studi : Manajemen

Alamat :

No Hp :

E-mail : [lokatama99@gmail.com](mailto:lokatama99@gmail.com)

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkuçeçwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara angkatan 2019.

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

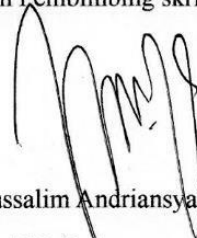
**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI KOPI STUDIO 24 MALANG”**

**(STUDI PADA MAHASISWA STIE MALANGKUÇEÇWARA)**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 07 Juli 2023

Dosen Pembimbing skripsi,



(Drs. Agussalim Andriansyah, MM.)

NIK : 202.710.195

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua saya yang memberikan dukungan dan doa yang sangat berharga untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Rektor STIE Malangkucecwara Bapak Drs. Bunyamin M.M.,Ph.D.
4. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Dra. Lindanaty,MM.
5. Dosen Wali Ibu Dr.Rina Rahmawati, SE, MM, CAAC
6. Dosen Pembimbing Bapak Drs. Agussalim Andriansyah, MM.
7. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas dan ilmu hingga dapat memperoleh gelar sarjana.
8. Ucapan terima kasih pada sahabat saat kuliah Sholahuddin Rifqi, Arifki, Benedictus Rio, Alvinio Dominico, Benediktus Prasetya, Adit, Agung, Ferry Tri Wijaya, Kristian, Tenesya, Aida, Nadia, Rahma, Nisa, Hanifa, Stefani dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpengaruh banyak dalam proses penelitian skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan kepada pembaca.

Malang, 03 Agustus 2023

Penulis,

Kadek Erghy Lokatama

## **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara individual (parsial) dan simultan (simultan) variabel kualitas pelayanan, lokasi dan promosi Kopi Studio 24 Malang terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sampel penelitian ini berjumlah 64 responden. Metode analisis data menggunakan bantuan software SPSS 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan, lokasi berpengaruh positif signifikan, promosi berpengaruh positif signifikan, dan kualitas pelayanan, promosi dan lokasi secara bersama-sama atau serentak berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Kopi Studio 24 malang.*

**Kata kunci:** *Kualitas Layanan, Lokasi, Promosi, Keputusan Pembelian*

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine whether there is a significant influence individually and simultaneously variables of service quality, location and promotion of Kopi Studio 24 Malang on purchasing decisions. The method used in this study is a quantitative approach using a descriptive approach. The sample of this study amounted to 64 respondents. Data analysis method using SPSS software 24. The results showed that the quality of Service has a significant positive effect, the location has a significant positive effect, the promotion has a significant positive effect, and the quality of service, promotion and location together or simultaneously affect the purchase decision in Kopi Studio 24 malang.*

***Keywords:*** *Service Quality, Location, Promotion, Purchase Decision*



## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyajikan skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Kopi Studio 24 Malang (Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkuçeçwara).

Di dalam penulisan ini, disajikan pokok-pokok bahasan yang meliputi: variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan promosi.

Peneliti mengakui sepenuhnya kelemahan dan keterbatasan yang ada pada dirinya sendiri. Meskipun peneliti telah berupaya sungguh-sungguh untuk meningkatkan ketelitian, namun masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan dan penyampaian skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti berharap adanya masukan agar skripsi ini bisa memberikan manfaat yang signifikan bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Malang, 03 Agustus 2023

Penulis,

Kadek Erghy Lokatama

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
SURAT KETERANGAN RISET .....	iv
Riwayat Hidup .....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.1.2 Lokasi .....	6
2.1.3 Promosi.....	7
2.1.4 Keputusan Pembelian .....	10
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Model Konseptual Penelitian.....	19
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	20
2.4.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....	20

2.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	21
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel.....	22
3.1.1 Populasi .....	22
3.1.2 Sampel .....	22
3.3 Objek dan Sumber Data Penelitian.....	23
3.3.1 Objek Penelitian .....	23
3.3.2 Sumber Data Penelitian .....	23
3.4 Variabel, Operasionalisasi, Pengukuran .....	24
3.4.1 Variabel.....	24
3.4.2 Operasionalisasi.....	24
3.4.3 Pengukuran.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.6 Metode Analisis .....	27
3.6.1 Uji Instrumen.....	27
3.6.2 Uji Analisis Data.....	29
3.6.3 Regresi Linear Berganda .....	30
3.6.4 Uji Hipotesis.....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum .....	33
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	34
4.2 Hasil Uji Coba Instrumen .....	36
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	36
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.3 Hasil Uji Analisis Data .....	39
4.3.1 Uji Normalitas .....	39
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	41
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	42
4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	43

4.5 Uji Hipotesis .....	44
4.5.1 Hasil Uji F .....	45
4.5.2 Hasil Uji t.....	46
4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.6 Pembahasan .....	48
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	55
5.3 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel .....	24
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	27
Tabel 4. 1 Produk Kopi Studio 24 Malang.....	34
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	34
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	35
Tabel 4. 4 Pendapatan Responden.....	35
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas.....	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji F .....	45
Tabel 4. 11 Hasil Uji t .....	46
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model Konseptual .....	19
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Tabel Tabulasi .....	67
Lampiran 3 Output SPSS 24 .....	80