

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian LPG di PT. Jivantara Amarys Sumbersongo Kecamatan Pare Kabupaten Kediri

Dosen pembimbing : Bayu Pramutoko, S.E.,M.M
Rafikhein Novia Ayuanti, S.E.,M.M

Nama Mahasiswa : Taraka Karya Fadhel Kastara

NPM : 18130210449

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap Keputusan pembelian LPG di PT. Jivantara amarys sumbersongo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen di PT. Jivantara amarys sumbersongo yang masih aktif membeli LPG sampai tahun 2022 yang berjumlah 3285 konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen di PT. Jivantara Amarys Sumbersongo yang melakukan pembelian sampai dengan November 2022 sejumlah 97 sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Pengolahan data pada penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi, regresi linier berganda, koefisien determinasi (R^2), uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan pembelian dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan pembelian dengan nilai $0,000 < 0,05$. harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan pembelian dengan nilai signifikan $0,577 > 0,05$. Kualitas pelayanan, lokasi dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi , Harga dan Keputusan Pembelian

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Batasan Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Operasional	8
1.5.2 Manfaat Akademik	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Tinjauan dan Kajian Pustaka	13
2.2.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.2 Pengertian Perilaku Konsumen	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan	15
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	15
2.2.3.3 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	16
2.2.3.4 Prinsip Kualitas Pelayanan	17
2.2.3.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Lokasi	19
2.2.4.1 Pengertian Lokasi	19
2.2.4.2 Faktor-faktor Lokasi.....	20
2.2.4.3 Strategi Pemilihan Lokasi.....	21
2.2.4.4 Keuntungan Pemilihan Lokasi	21

2.2.4.5 Indikator Lokasi.....	22
2.2.5 Harga	22
2.2.5.1 Pengertian Harga	22
2.2.5.2 Tujuan Penetapan Harga.....	23
2.2.5.3 Faktor-faktor Penetapan Harga.....	24
2.2.5.4 Jenis-Jenis Harga	26
2.2.5.5 Indikator Harga.....	27
2.2.6 Keputusan Pembelian	28
2.2.6.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	28
2.2.6.2 Proses Keputusan Pembelian.....	29
2.2.6.3 Peran dalam proses Keputusan Pembelian	30
2.2.6.4 Faktor-faktor Keputusan Pembelian.....	31
2.2.6.5 Indikator Keputusan Pembelian	32
2.3. Hubungan Antar Variabel	32
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	32
2.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.4. Kerangka Teoritik	34
2.5. Formulasi Hipotesis	35
2.5.1 Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga memiliki hubungan terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumbersongo	35
2.5.2 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumbersongo.....	35
2.5.3 Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumbersongo	36
2.5.4 Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumbersongo	36
2.5.5 Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumbersongo	36
2.5.6 Harga Berpengaruh Dominan terhadap Keputusan Pembelian PT. Jivantara Amaryz Sumbersongo.....	37
BAB III	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
3.2. Jenis Penelitian.....	38

3.3. Lokasi Penelitian.....	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.6 Penentuan Jumlah Sampel	40
3.7 Data dan Teknik Pengumpulannya	40
3.7.1 Sumber Data	40
3.7.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.8 Identifikasi Variabel.....	43
3.8.1 Variabel Bebas (Independent Variable)	43
3.8.2 Variabel Terikat (Dependen Variable)	43
3.9 Definisi Operasional Variabel.....	44
3.10 Teknik Analisis Data.....	46
3.10.1 Uji Validitas	46
3.10.2 Uji Reliabilitas	47
3.10.3 Uji Korelasi	47
3.10.4 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.10.5 Uji Pengaruh Parsial (Uji t).....	48
3.10.6 Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	49
3.10.7 Uji R Square atau Koefisien Determinasi	50
BAB IV	51
4.1. Hasil Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	51
4.1.2 Bentuk Badan Hukum Perusahaan	51
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.4 Tujuan Perusahaan.....	52
4.1.5 Produk-Produk Perusahaan	53
4.1.6 Wilayah Pemasran Produk Perusahaan	53
4.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan.....	53
4.2. Pembahasan Penelitian.....	56
4.2.1 Karakteristik Responden	56
4.2.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.2.1.2 Berdasarkan Usia.....	57

4.2.2 Distribusi Frekuensi Variabel.....	57
4.2.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	58
4.2.2.2 Variabel Lokasi (X_2).....	61
4.2.2.3 Variabel Harga (X_3).....	64
4.2.2.4 Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	67
4.3. Pembahasan Hasil Analisis data	70
4.3.1 Hasil Uji Validitas	70
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	72
4.3.3 Hasil Uji Korelasi	73
4.3.4 Hasil Uji Analisis Rergresi Linier Berganda.....	74
4.3.5 Hasil Uji t	76
4.3.6 Hasil Uji f	77
4.3.7 Hasil Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	78
4.4. Interpretasi Data	78
4.4.1 Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga memiliki hubungan terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumpersongo	78
4.4.2 Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumpersongo.....	79
4.4.3 Lokasi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumpersongo	80
4.4.4 Harga berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumpersongo	81
4.4.5 Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian di PT. Jivantara Amaryz Sumpersongo	82
4.4.6 Harga Berpengaruh Dominan terhadap Keputusan Pembelian PT. Jivantara Amaryz Sumpersongo.....	83
BAB V	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	91