

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI PRODUK  
PT NASMOCO SLAMET RIYADI SURAKARTA**

**SKRIPSI**



Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Tunas Pembangunan  
S u r a k a r t a

Oleh :

**ARIS SUSANTO  
NIM : C 0114 024**

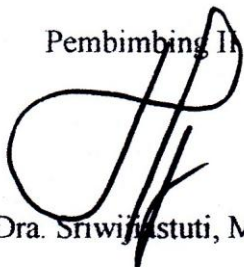
**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN  
S U R A K A R T A**

**2 0 1 8**

Surakarta, .....2018

Diterima dengan baik  
untuk dipertahankan

Pembimbing II



(Dra. Sriwijanti Astuti, M.M)

Pembimbing I



(Drs. Muh. Nuhadi S., M.M)

**PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI PRODUK  
PT NASMOCO SLAMET RIYADI SURAKARTA**



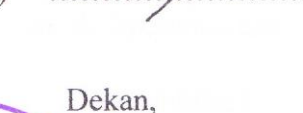
Oleh :

**ARIS SUSANTO  
NIM : C 0114 024**

Telah dipertahankan dan diterima baik sebagai syarat memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi  
Universitas Tunas Pembangunan  
Surakarta

Surakarta, ..... 2018

Penguji :

- |                                      |                | Tanda tangan   |
|--------------------------------------|----------------|--|
| 1. Dra. Hj. Mrihrahayu R, M.M        | ( Ketua )      | .....<br> |
| 2. Drs. Suharyoko, M.Si              | ( Sekretaris ) | .....<br> |
| 3. Drs. Muh. Nurhadi Sulistyono, M.M | ( Anggota )    | .....<br> |

Dekan,  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

  
  
(Drs. Trio Handoko, M.M)

## MOTTO:

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan ,maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan )kerjakan dengan sungguh-sungguh urusan lain dan hanya Tuhan mullah hendaknya kamu berharap.*

*(Q.S. Al-Insyirah : 6-7)*

*Allah akan mengangkat kedudukan orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu pengetahuan sampai kepada ketinggian beberapa derajat.*

*(Q.S. Al-Mujadalah : 11)*

*Sesungguhnya Allah merubah keadaan suatu kaum sampai mereka merubah keadaan yang ada diri mereka sendiri .*

*(Q.S. Ar Ra'd : 11)*

SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK :

1. Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang
2. Bapak dan Ibu Tercinta
3. Keluargaku Tersayang
4. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. skripsi yang berjudul : "Pengaruh Lokasi, Promosi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Konsumen Membeli Produk PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta." ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam selalu kita panjatkan kepada Rosul kita Nabi Muhammad SAW, semoga syafaatnya selalu melimpah kepada kita semua.

Penulisan skripsin disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar sarjana fakultas ekonomi jurusan manajemen dalam Universitas Tunas Pembangunan Surakarta (UTP).

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Drs. Muh. Nurhadi Sulistyono, M.M, selaku pembimbing utama yang telah memberi bimbingan-bimbingan dan berkenan meluangkan waktu beliau sehingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dra. Sriwijastuti, M.M, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan pengarahan-pengarahan serta dorongan selama penulis menyelesaikan skripsi ini..
5. Bapak PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin pada penulis untuk melakukan penelitian di wilayahnya.

6. Masyarakat Penggunaja jasa Di Kota Surakarta Dan Sekitarnya PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta yang telah berkenan memberikan data guna penyelesaian skrip ini.
7. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dalam urusan surat menyurat dan perijinan serta bantuannya selama kuliah.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Surakarta,..... 2018

Penulis

## ABSTRAK

**Aris Susanto.** NIM C. 0114 024. Judul: **PENGARUH LOKASI, PROMOSI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MEMBELI PRODUK PT NASMOCO SLAMET RIYADI SURAKARTA.** Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Juli 2018.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji dan mengukur pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan promosi terhadap keputusan membeli konsumen pada produk PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta. (2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan membeli konsumen pada produk PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta.

Penelitian dilakukan di Kota Surakarta dengan mengambil objek penelitian PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta dan subjek penelitian adalah masyarakat pengguna jasa PT Nasmoco Slamet Riyadi. Berhubung jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti. Maka jumlah sampel ini dihitung menggunakan metode slovin ditemukan sebanyak 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode accidental sampling.

Hasil penelitian ditemukan bahwa lokasi usaha, kualitas layanan, dan promosi secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap keputusan membeli konsumen pada produk PT Nasmoco Slamet Riyadi. Hasil penelitian ditemukan pula bahwa promosi mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap keputusan pembelian konsumen.

Sumbangan pengaruh dari variabel lokasi usaha, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan membeli konsumen sebesar 73,00%, sedangkan sisanya yaitu 27.00% berasal dari pengaruh faktor-faktor lain diluar penelitian ini

Kata kunci: lokasi usaha, kualitas layanan, promosi, keputusan pembelian

## ABSTRACT

**Aris Susanto.** NIM C. 0114 024.. Title: **EFFECT OF LOCATION, PROMOTION, AND QUALITY OF SERVICE TO CONSUMER DECISION BUYING PRODUCT PT NASMOCO SLAMET RIYADI SURAKARTA** Thesis. Surakarta: Faculty of Economics, Tunas Pembangunan University (UTP). July 2018.

The purpose of this research were: (1) To examine and measure the influence of location, service quality, and promotion to consumer buying decision on PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta product. (2) To know the most dominant factor influence to consumer buying decision on PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta product.

The research was conducted in Surakarta City by taking the research object of PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta and the research subject was the service user community of PT Nasmoco Slamet Riyadi. Since the number of population can not be known for certain. Then the number of samples is calculated using slovin method found as many as 100 respondents. The sampling technique using accidental sampling method.

The result of the research shows that business location, service quality, and partial and simultaneous promotion have an effect on consumer buying decision on PT Nasmoco Slamet Riyadi product. The results of the study also found that promotion has the most dominant influence on consumer purchasing decisions.

Contribution of influence from business location variable, promotion and quality of service to consumer buying decision equal to 73,00%, while the rest that is 27.00% comes from influence of other factors outside this research

Keywords: business location, service quality, promotion, purchasing decision



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I.    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II.   TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	6
A. Kajian Teori .....	6
1. Pengertian Pemasaran .....	6
2. Perilaku Konsumen .....	7
3. Keputusan Pembelian Konsumen .....	7
4. Lokasi Usaha .....	15
5. Promosi .....	17
6. Kualitas Pelayanan .....	22
7. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	26
B. Kerangka Berpikir .....	29
C. Hipotesis .....	30

BAB III.	METODOLOGI PENELITIAN.....	31
	A. Ruang Lingkup Penelitian.....	31
	B. Populasi dan Sampel .....	31
	C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	32
	D. Jenis dan Sumber Data .....	34
	E. Metode Pengumpulan Data .....	34
	F. Metode Analisis Data .....	35
	G. Alat Analisis Data .....	36
BAB IV.	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	41
	B. Deskripsi Responden.....	50
	C. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	54
	D. Hasil Analisis Regresi Linier Beranda .....	57
	E. Uji Asumsi Klasik/ Prasyarat Analisis .....	58
	F. Uji Hipotesis.....	61
	G. Pembahasan.....	63
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
	A. Kesimpulan .....	66
	B. Saran – saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA	.....	69
LAMPIRAN	.....	71

## AFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendapatan .....	52
Tabel IV.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi ..... Pelanggan .....	53
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Profesi .....	53
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Keputusan Membeli.....	54
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Lokasi Usaha .....	55
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pertanyaan Promosi .....	55
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan .....	56
Tabel IV.10 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas.....	57
Tabel IV.11 Hasil Analisis Regresi .....	57
Tabel IV.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
Tabel IV.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel IV.14 Hasil Analisis Uji t (t Test) .....	62
Tabel IV.15 Hasil Analisis Uji F (F Test) .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Perilaku Konsumen .....	9
Gambar 2. Gambar Lima Tahap Proses Membeli .....	12
Gambar 3. Kerangka Pemikiran .....	12
Gambar 4. Struktur Organisasi PT Nasmoco Slamet Riyadi .....	43
Gambar 5. Uji Heteroskedastisitas .....	60
Gambar 6. Uji Normalitas P-Plot .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Persepsi Responden Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT Nasmoco Slamet Riyadi Surakarta
- Lampiran 3 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Keputusan Membeli
- Lampiran 4 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Lokasi Usaha
- Lampiran 5 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Promosi
- Lampiran 6 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan
- Lampiran 7 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Keputusan Membeli
- Lampiran 8 . Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Lokasi Usaha
- Lampiran 9 . Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Promosi
- Lampiran 10 . Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Lokasi Usaha
- Lampiran 11 . Data persiapan Uji Statistik
- Lampiran 12 . Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 13 . Hasil Normalitas Data