

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Konsumen Kedai Kopi “Literia Forest Café” di Kabupaten  
Madiun)**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**ANIS WATUN KHASANAH**

**NIM. 2003102079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(Studi Kasus Konsumen Kedai Kopi “Literia Forest Café” di Kabupaten  
Madiun)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memenuhi

Program Sarjana Strata 1 Program Studi Manajemen

**OLEH:**

**ANIS WATUN KHASANAH**

**NIM. 2003102079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Anis Watun Khasanah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 22 Juli 2024

Pembimbing I,



Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M  
NIDN. 0713058001

Madiun, 22 Juli 2024

Pembimbing II,



Hendra Setiawan, S.E., M.M  
NIDN. 0702089403

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Anis Watun Khasanah ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Senin tanggal 29 Juli 2024.

Panitia Penguji,

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305

Ketua

  
Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.  
NIDN. 0724128802

Sekretaris

  
Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M.  
NIDN. 0713058001

Anggota

  
Hendra Setiawan, S.E., M.M.  
NIDN. 0702089403

Anggota

  
Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M.  
NIDN. 0709118203

Anggota



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
Dr. Anggita Langgeng Wjaya, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,  
Kaprodi SI Manajemen

  
Dr. Apriyanti, S.E., M.M.  
NIDN. 0704047305



## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anis Watun Khasanah

NIM : 2003102079

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 22 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Anis Watun Khasanah

NIM. 2003102079

## **MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

“Tidak ada kata terlambat mau kamu sukses umur berapapun sesuai keinginanmu karena kita dari awal beda, misalnya tanggal lahir kita beda dan tanggal kematian kita juga beda semua. Jadi, hidup ini bukan tentang perlombaan tetapi tentang menjadi orang yang lebih baik dari pada di hari sebelumnya. Jadi, berhenti membanding-bandingkan diri sendiri dengan orang lain.” (Maxwell Salvador)

“Saat kamu percayakan semua kepada Allah, semua akan terasa mudah” (Anis Watun Khasanah)

### **SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:**

Bapak, Ibu, Mbok, Patner hidup, dan seluruh keluarga besar,

serta teman-teman yang saya sayangi,

yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan doa terbaik

untuk menyelesaikan masa studi ini.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Konsumen Kedai Kopi “Literia Forest Café” di Kabupaten Madiun)”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng W., S.E., M.Si., Ak., C.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Liliek Nur Sulistyowati, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

6. Ibu Dian Citaningtyas Ari Kadi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
7. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
9. Kepada orang tua yang saya cintai Bapak Yatiran, Ibu Suyanti dan Mbok Laminem serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman-temanku seperjuangan yang selalu memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi serta teman-teman program studi manajemen angkatan 2024. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan do'anya.
11. Kepada Edi yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, terimakasih banyak.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan. Terimakasih.

Madiun, 23 Juli 2024

Penulis

Anis Watun Khasanah

NIM. 2003102079

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	v
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah .....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
A. Kajian Pustaka.....	15
1. <i>Grand Theory</i> .....	15
2. Kualitas Pelayanan .....	18
3. Lokasi .....	28

4. Fasilitas.....	32
5. Keputusan Pembelian .....	36
B. Penelitian Terdahulu.....	50
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	68
D. Hipotesis Penelitian.....	70
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>73</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	73
B. Jadwal Penelitian.....	73
C. Desain Penelitian.....	74
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	76
1. Populasi .....	76
2. Sampel.....	76
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	77
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	78
1. Variabel Penelitian.....	78
2. Definisi Operasional Variabel.....	83
F. Teknik Pengumpulan Data .....	85
H. Teknik Analisis Data .....	86
1. Uji Instrumen Penelitian.....	86
2. Uji Asumsi Klasik.....	88
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	90
5. Uji Hipotesis.....	91
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>92</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	92

B. Deskripsi Data.....	92
C. Hasil Pengujian Data.....	97
1. Uji Instrumen.....	103
2. Uji Asumsi Klasik.....	107
3. Uji Regresi Linear Berganda .....	110
4. Pengujian Hipotesis .....	112
5. Uji Koefisien Determinasi <b>R<sup>2</sup></b> .....	113
D. Pembahasan.....	114
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>121</b>
A. Kesimpulan .....	121
B. Implikasi dan Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Kedai Kopi.....	4
Tabel 1. 2 Perbandingan Fasilitas.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	50
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	73
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	83
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	86
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	93
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	94
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Pendidikan .....	95
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	96
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	97
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	97
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi .....	99
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Fasilitas .....	100
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian.....	102
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	103
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Lokasi .....	104
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	105
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	106
Tabel 4. 14 Uji Reliabilitas.....	107
Tabel 4. 15 Uji Normalitas .....	108
Tabel 4. 16 Uji Multikolinieritas .....	109
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	110
Tabel 4. 18 Uji Regresi Linear Berganda.....	111
Tabel 4. 19 Uji t.....	112
Tabel 4. 20 Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Momentum Works, Kopi di Asia Tenggara 2023.....	2
Gambar 1. 2 Review konsumen Kedai Kopi Literia Forest Cafe .....	6
Gambar 1. 3 Lokasi Kedai kopi Literia Forest Cafe .....	8
Gambar 2. 1 Theory of Planned Behaviour (TPB) .....	16
Gambar 2. 2 Tahapan Proses Pengambilan Keputusan .....	39
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual .....	70
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	75