

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN WORD OF
MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE
DERMAGA AJAMU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH :
SITI RAHMADANI
19.013.00.269

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SITI RAHMADHANI
NPM : 1901300269
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI
DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA CAFE DERMAGA AJAMU

RANTAU PRAPAT,

2023

DISETUJUI :

PEMBIMBING UTAMA



Drs. ZUFRIE, M.M
NIDN. 0116126701

PEMBIMBING PENDAMPING



AULIA INDRA, S.E., M.Si
NIDN. 0112039102

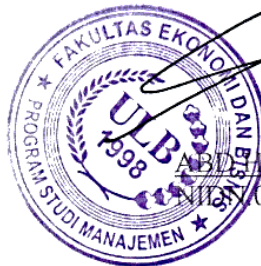
MENYETUJUI :

DEKAN



PRISNYONO, S.E., M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



ABDULALIM, S.E., M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : SITI RAHMADHANI
NPM : 1901300269
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
LOKASI DAN WORD OF MOUTH
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA CAFE DERMAGA AJAMU

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat,

2023

Yang Membuat Pernyataan



Siti Rahmadani
NPM. 1901300269

ABSTRAK

SITI RAHMADANI. NPM. 1901300269. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA CAFE DERMAGA AJAMU, 2023. SKRIPSI.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian. Ruang lingkup penelitian ini adalah survei pada Pelanggan Cafe Dermaga Ajamu. Sampel sebanyak 170 orang dengan teknik slovin. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 20. Variabel Kualitas Pelayanan (X^1) berpengaruh signifikan secara positif terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 4,545 lebih besar dari T 2,004 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Lokasi (X^2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 2,206 lebih besar dari T tabel 2.004 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. Wprd Pf Mouth (X^3) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y). Hal ini terbukti dengan nilai T statistik 2,153 lebih besar dari T tabel 2,004 yang berarti dapat dinyatakan diterima atau terbukti. dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Word Of Mouth secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Word Of Mouth, Keputusan Pembelian

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Café Dermaga Ajamu.**

Penulis Skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir guna mengikuti ujian skripsi pada Universitas Labuhanbatu Fakultas Ekonomi dan Bisnis, penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna dan masih jauh dari apa yang diharapkan baik nilai ilmiahnya maupun nilai substansinya, hal ini disebabkan karena sangat minimnya pengetahuan yang dimiliki serta kemampuan penulis dalam penyusunan Skripsi belum mencapai tingkat sebagaimana yang diharapkan, berkenaan dengan hal ini penulis dengan segala kerendahan hati mengharapakan kritik dan saran dari pihak pembaca guna menyempurnakan penulisan Skripsi ini.

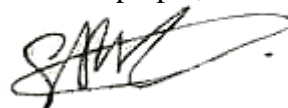
Atas bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution SE, M.Si., Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abdul Halim Pasaribu, SE, M.Si Selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

4. Bapak Drs. Zufrie., M.M. Selaku Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya dan banyak memberikan gambaran-gambaran tentang penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Bapak Aulia Indra., S.E., M.M., Selaku Dosen Pendamping yang telah berusaha payah untuk membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
6. Para Dosen dan Staff Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
7. Bapak owner cafe dermaga ajamu yang telah memberikan data kepada penulis.
8. Kepada orang tua tercinta atas bantuan materil, moril dan spiritualnya hingga penulis berhasil menyelesaikan perkuliahannya.
9. Teman-temanku khususnya kelas majanemen yang telah banyak membantu memberikan saran maupun buah pikiran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu Dosen dan semua rekan-rekan atas segala kesilapan dan kesalahan yang telah diperbuat penulis selama ini, dan semoga Skripsi yang sangat sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan pihak lain yang memerlukan.

Rantauprapat, Desember 2022



Siti Rahmadhani
NPM. 19.013.00.269

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN/PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah.....	5
1. Batasan Masalah	5
2. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASARAN TEORI	7
A. Peneliti Terdahulu.....	7
B. Uraian Teori.....	12
1. Kualitas Pelayanan	12
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
b. Prinsip Kualitas Pelayanan	14
c. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	17
d. Indikator Kualitas Pelayanan	21
2. Lokasi	22
a. Pengertian Lokasi	22
b. Tipe-tipe Lokasi Usaha	24
c. Indikator Lokasi	25
3. Word of Mouth	26
a. Pengertian Word of Mouth.....	26
b. Mengukur dan Jenis-jenis Word of Mouth	27
c. Peranan Word of Mouth.....	28
d. Indikator Word of Mouth.....	30
4. Keputusan Pembelian	31
a. Pengertian Keputusan Pembelian.....	31

b. Tahapan Proses Keputusan Pembelian.....	33
c. Indikator Keputusan Pembelian	38
C. Kerangka Konseptual	38
D. Hipotesa Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	40
1. Lokasi Penelitian	40
2. Waktu Penelitian	40
B. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
C. Defenisi Operasional Variabel	42
D. Jenis dan Sumber Data	44
1. Jenis Data	44
2. Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Uji Instrumen Penelitian	46
1. Uji Validasi	46
2. Uji Releabilitas	46
G. Metode Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN KESIMPULAN	53
A. Hasil Penelitian	53
1. Gambaran Cafe Dermaga Ajamu	53
2. Hasil Deskriptif Responden	54
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	57
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik	63
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
B. Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN KUESIONER	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Definisi Operational Variabel	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Variabel Promosi (X^1)	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Desain Produk(X^2).....	59
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel Lokasi (X^3).....	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Keputusan Pembeli (Y).....	62
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Berganda	66
Tabel 4.10 Uji t	67
Tabel 4.11 Uji f	69
Tabel 4.12 Determinasi	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot.....	63
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	78
--------------------------------------	----