

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur disampaikan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA GERAI ALFAMART STT TELKOM JALAN SUKABIRUS RT 03 RW 015 DESA CITEUREUP DAYEUEHKOLOT”** yang disusun sebagai syarat akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana Ilmu Komunikasi. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, dukungan serta doa dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Telkom, Bapak Prof. Dr. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng., Ph.D
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, Ibu Siska Noviaristanti, S.Si, M.T
3. Bapak Dr.H. Drajat Wibawa, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberi arahan sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Segenap staff pengajar dan karyawan Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom.
5. Seluruh pihak keluarga, terutama kepada ibu saya R. Sembiring dan ayah P. Simanjuntak beserta kakak – adik,

dan keponakan tercinta yang telah mendukung penulis baik secara moril maupun materil.

6. Seluruh responden konsumen gerai PT. Alfamart STT Telkom Jl. Sukabirus RT 03 RW 015 Desa Citeureup.
7. Sahabat-sahabat saya Alfrida, Anisah, Ayub, Agosto, IKOM 2009, USSU IM Telkom, Gracia, Debby, Patricia, Lusia, Gizca yang selalu ada untuk memberi dukungan dan semangat kepada peneliti selama proses pengerjaan skripsi hingga selesai.
8. Serta semua pihak yang telah membantu sejak awal hingga berakhirnya proses pengerjaan proposal skripsi, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakannya dimasa yang akan datang. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun untuk pembaca.

Bandung, September 2013

Uci Novia Simanjuntak

## DAFTAR ISI

### HALAMAN JUDUL

### LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Aspek Praktis .....	9
1.4.2 Aspek Teoritis .....	9
1.5 Tahapan Penelitian .....	10
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	11
1.6.1 Lokasi Penelitian .....	11
1.6.2 Waktu Penelitian .....	11

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.1.1 Skripsi .....	16

2.1.2	Jurnal Nasional .....	17
2.1.3	Jurnal Internasional .....	20
2.2	Tinjauan Teori .....	30
2.2.1	Konsep Pemasaran .....	30
2.2.2	Komunikasi Pemasaran .....	31
2.2.3	Bauran Penjualan Eceran ( <i>Retailing Mix</i> ).....	32
2.2.4	<i>Service</i> (Layanan) .....	36
2.2.5	Karakteristik Layanan .....	38
2.2.6	Dimensi Kualitas Layanan .....	40
2.2.7	Lokasi.....	43
2.2.8	Beberapa Hal yang Perlu Diperhatikan dalam Pemilihan Lokasi.....	43
2.2.9	Keputusan Pembelian.....	47
2.2.10	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	48
2.3	Hipotesis Penelitian .....	52
2.4	Kerangka Pemikiran .....	52

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Paradigma Penelitian .....	56
3.2	Metode Penelitian .....	56
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	57
3.4	Operasional Variabel .....	57
3.4.1	Variabel.....	57
3.4.2	Skala Pengukuran.....	65
3.5	Populasi dan Sampel .....	66
3.5.1	Populasi.....	66

3.5.2	Sampel.....	67
3.5.3	Teknik Sampling.....	67
3.6	Pengumpulan Data .....	69
3.6.1	Data Primer .....	69
3.6.2	Data Sekunder .....	69
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
3.7.1	Uji Validitas .....	69
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	73
3.8	Teknik Analisis Data .....	76
3.8.1	Analisis Nilai Jenjang .....	76
3.8.2	Uji Asumsi Klasik .....	78
	a. Uji Normalitas .....	78
	b. Uji Multikolinearitas .....	78
	c. Uji Heteroskedastisitas .....	79
3.8.3	<i>Method of Succesive Interval (MSI)</i> .....	79
3.8.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	80
3.8.5	Analisis Koefisien Determinasi .....	81
3.8.6	Uji Hipotesis .....	82
	a. Uji Parsial (Uji t) .....	82
	b. Uji SImultan (Uji F) .....	82

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Karakteristik Responden .....	84
4.1.1	Usia Responden .....	85
4.1.2	Pekerjaan Responden .....	86
4.1.3	Penghasilan / Uang Saku Responden per Bulan .....	87

4.2	Hasil Penelitian .....	88
4.2.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel X1 yaitu Kualitas Layanan .....	88
4.2.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel X2 yaitu Lokasi .....	97
4.2.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel Y yaitu Keputusan Pembelian .....	107
4.2.4	Uji Asumsi Klasik .....	117
	1) Uji Normalitas .....	117
	2) Uji Multikolinieritas .....	118
	3) Uji Heteroskedastisitas .....	119
4.2.5	Pengujian Hipotesis .....	120
	1) Pengujian Hipotesis secara Parsial .....	120
	2) Pengujian Hipotesisi secara Simultan .....	120
4.2.6	Uji R (Koefisien Determinasi) .....	124
4.2.7	Analisis Regresi Linier Berganda .....	125
4.3	Pembahasan .....	128
4.3.1	Respon Konsumen dan Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gerai Alfamart STT Telkom Jalan Sukabirus RT 03 RW 015 Desa Citeureup Dayeuhkolot .....	128
4.3.2	Respon Konsumen dan Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gerai Alfamart STT Telkom Jalan Sukabirus RT 03 RW 015 Desa Citeureup Dayeuhkolot .....	129

4.3.3	Respon Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gerai Alfamart STT Telkom Jalan Sukabirus RT 03 RW 015 Desa Citeureup Dayeuhkolot .....	130
4.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gerai Alfamart STT Telkom Jalan Sukabirus RT 03 RW 015 Desa Citeureup Dayeuhkolot .....	130

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	132
5.2	Saran .....	133

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>141</b>

## DAFTAR TABEL

1.1	Waktu Penelitian .....	12
2.1	Literatur Penelitian Skripsi .....	22
2.2	Literatur Penelitian Jurnal Nasional .....	25
2.3	Literatur Penelitian Jurnal Internasional .....	28
3.1	Operasional Variabel .....	59
3.2	Desain Pengukuran Kuesioner .....	66
3.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1) dan Lokasi (X2) .....	71
3.4	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y) .....	72
3.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	75
3.6	Kategori Persentase .....	77
4.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel X1 yaitu Kualitas Layanan .....	88
4.2	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i>	92
4.3	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i>	93
4.4	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i> .....	94
4.5	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i>	95
4.6	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i>	96
4.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel X2 yaitu lokasi	97
4.8	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Akses ....	101
4.9	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Visibilitas	102
4.10	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Lalu Lintas ( <i>Traffic</i> ).....	102

4.11	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Tempat Parkir .....	103	
4.12	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Ekspansi .....	104	
4.13	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Lingkungan .....		105
4.14	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Kompetisi .....	106	
4.15	Tanggapan Responden terhadap Variabel Y yaitu Keputusan Pembelian .....	107	
4.16	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Pilihan Produk.....	112	
4.17	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Pilihan Merek.....	113	
4.18	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Pilihan Penyalur.....	114	
4.19	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Jumlah Pembelian .....	115	
4.20	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Waktu Pembelian .....	115	
4.21	Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Metode Pembayaran .....	116	
4.22	Hasil Uji Multikolinearitas .....	119	
4.23	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial .....	121	
4.24	Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan.....	123	
4.25	Hasil Uji R (Koefisien Determinasi) .....	124	
4.26	Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda.....	126	

## DAFTAR GAMBAR

1.1	Diagram Perkembangan Gerai Alfamart .....	6
1.2	Tahapan Penelitian .....	10
2.1	Bauran Pemasaran Eceran ( <i>Retailing Mix</i> ) .....	32
2.2	Kerangka Pemikiran .....	55
3.1	Garis Kontinum .....	77
4.1	Usia Responden .....	85
4.2	Pekerjaan Responden .....	86
4.3	Penghasilan / Uang Saku Responden per Bulan .....	87
4.4	Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (X1) .....	96
4.5	Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Variabel Lokasi (X2).....	106
4.6	Garis Kontinum Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	117
4.7	Normal Probability Plot Normal P –P Plot of Regresion Standardized Residual .....	118
4.8	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	120
4.9	Model Regresi Linier Berganda .....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Profil Objek Penelitian .....	142
2. Lampiran Kuesioner Penelitian .....	148
3. Lampiran Hasil Wawancara .....	157
4. Lampiran Hasil Kuesioner .....	160
5. Lampiran Hasil MSI .....	213
6. Lampiran Hasil Olah Data SPSS .....	257