

**TESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK,  
LOKASI DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN  
DI DEPO BANGUNAN GEMILANG**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperleh Gelar Magister (S2)**

**Oleh :  
SEPTIANA ULFAH  
NIM. 2020420320008**



**MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN TESIS

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI DI TOKO BANGUNAN GEMILANG KOTA BANJARMASIN


Oleh:  
**SEPTIANA ULFAH**  
**2020420320008**

Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis  
Pada Tanggal 30 Mei 2024


Menyetujui,  
Penguji I

  
Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA  
NIP. 19560808 198403 1 002

Penguji II


  
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
NIP. 19710420 199903 1 001

Penguji III

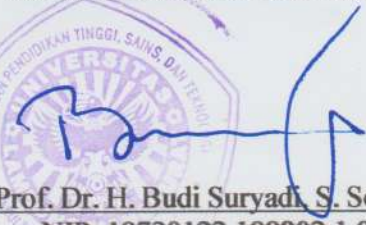
  
Prof. Dr. Hj. Sulastini, S.E., M.Si  
NIDN. 1109046301

Diketahui,

Koordinator  
Magister Administrasi Bisnis

  
Prof. Dr. H. Hairudinor, S. Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si  
NIP. 19730122 199802 1 001



Hari ini, Kamis, Tanggal: 30, Bulan: Mei, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Empat, Semester Genap tahun 2023/2024, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditugaskan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 2526/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 29 Mei 2024.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Septiana Ulfah  
N I M : 2020420320008  
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis  
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 16.00 dan Selesai Jam: 17.30 WITA  
Tempat : Gedung Pascasarjana Lantai 3  
Nilai : 77 , dengan konversi huruf: (B+)  
Dinyatakan : (Lulus / ~~Tidak Lulus~~)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 30 Mei 2024

Dewan Penguji:

Mahasiswa yang diuji,

(Septiana Ulfah)

1. Penguji I: Prof. Dr. Saladin Ghalib., MA

2. Penguji II : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

3. Penguji III : Prof. Dr. Hj. Sulastini, M.Si

Mengetahui:  
Koordinator Magister Administrasi Bisnis,  
  
Prof. Dr. Haidrudinor, S.Sos., MM  
NIP. 19730616 199903 1 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS**

**SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI**

Nomor: 001/UN8.4/MAB/2025

**Sertifikat ini diberikan kepada:**

**SEPTIANA ULFAH**

**NIM. 2020420320008**

Dengan Judul Tesis:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Di Depo Bangunan Gemilang”**

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi  $\leq 20\%$  dan dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 10 Februari 2025  
Koordinator MAB,



**Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM**  
NIP. 197306161999031003

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Tesis ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar di Program Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih pada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Prof. Dr. Hairudinor, S.Sos, MM. selaku Koordinator Program Magister Administrasi Bisnis FISIP ULM.
4. Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA. Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, bimbingan, saran dan arahan selama penyusunan tesis sehingga dapat terselesaikan.
5. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.
6. Prof. Dr. Hj. Sulastini, M.Si, selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan tesis ini.

7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis, Suami dan Anaknda serta seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat, dukungan baik material maupun non material serta doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan tesis ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Mei 2024

Penulis

## ABSTRAK

**Septiana Ulfah, 2020420320008, 2024.** “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen di Depo Bangunan Gemilang”, di bawah bimbingan: Saladin Ghalib.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi dan harga berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap minat beli ulang konsumen di Toko Bangunan Gemilang.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan penelitian kuantitatif tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, kualitas produk, dan harga terhadap minat beli ulang konsumen di Depo Gemilang. Kota Banjarmasin Dengan populasi semua pembeli atau costumer yang membeli bahan bangunan di Depo Gemilang Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang konsumen dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Harga, Minat Beli

## **ABSTRACT**

**Septiana Ulfah, 2020420320008, 2024.** *The Influence of Service Quality, Product Quality, Location and Price on Consumer Purchase Interest at Depo Bangunan Gemilang, under the guidance of: Saladin Ghalib.*

*This research aims to determine and test service quality, product quality, location and price, partially and simultaneously influencing consumers' repurchase interest at the Gemilang Building Store.*

*The approach used in this research is to use quantitative research regarding the analysis of the influence of service quality, location, product quality and price on consumer repurchase interest at Depo Gemilang, Banjarmasin City With a population of all buyers or customers who buy building materials at the Gemilang Depot, Banjarmasin City.*

*The research results show that service quality has a significant positive effect on consumer repurchase interest and product quality has a significant positive effect on consumer repurchase interest.*

**Keywords:** *Service Quality, Product Quality, Location, Price, Purchase Interest*

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                 | ii   |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | iv   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                       | v    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                     | vi   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                   | viii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                  | ix   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                    | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                   | 7    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                 | 8    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                | 9    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                        | 10   |
| 2.1 Landasan Teori .....                                    | 11   |
| 2.1.1 Pemasaran .....                                       | 11   |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan .....                              | 13   |
| 2.1.3 Kualitas Produk .....                                 | 17   |
| 2.1.4 Lokasi .....  | 19   |
| 2.1.5 Harga Produk ( <i>Product Price</i> ) .....           | 25   |
| 2.1.6 Minat Beli .....                                      | 28   |
| 2.1.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli ..... | 30   |
| 2.1.8 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli .....    | 32   |
| 2.1.9 Pengaruh Harga Produk Terhadap Minat Beli .....       | 32   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                              | 34   |
| 2.3 Model Penelitian .....                                  | 36   |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                              | 37   |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....                  | 39   |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....                             | 39   |
| 3.2 Jenis Penelitian .....                                  | 39   |
| 3.3 Lokasi Penelitian .....                                 | 40   |
| 3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Penelitian .....            | 40   |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....          | 41   |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                           | 44   |
| 3.6.1 Jenis dan Sumber Data .....                           | 44   |
| 3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....                         | 45   |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....                              | 46   |
| 3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....             | 46   |
| 3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....                              | 47   |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....                | 49   |
| 3.7.4 Pengujian Hipotesis .....                             | 50   |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....                        | 53   |
| 4.1 Profil Company .....                                    | 53   |
| 4.2 Karakteristik Reponden .....                            | 55   |

|   |            |
|---|------------|
| 4.2.1 Jenis Kelamin.....  | 55         |
| 4.2.2 Usia Responden.....   | 56         |
| 4.2.3 Pekerjaan Responden.....  | 57         |
| 4.3 Deskripsi Variabel Penelitian .....   | 58         |
| 4.3.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....   | 58         |
| 4.3.2 Deskripsi Kualitas Produk.....  | 60         |
| 4.3.3 Deskripsi Lokasi (X3).....  | 61         |
| 4.3.4 Deskripsi Harga .....   | 63         |
| 4.3.5 Deskripsi Minat Beli .....  | 64         |
| 4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian .....   | 66         |
| 4.4.1 Hasil Uji Validitas.....  | 66         |
| 4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....   | 68         |
| 4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....   | 68         |
| 4.5.1 Hasil Uji Normalitas.....   | 69         |
| 4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....   | 70         |
| 4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....   | 71         |
| 4.5.4 Hasil Uji Autokorelasi .....  | 72         |
| 4.6 Pengujian Hipotesis .....   | 74         |
| 4.6.1 Uji T (Parsial) .....   | 74         |
| 4.6.2 Uji F (Simultan) .....  | 83         |
| 4.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 86         |
| 4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 88         |
| 4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang<br>Konsumen.....                                    | 89         |
| 4.7.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang<br>Konsumen.....                                       | 90         |
| 4.7.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen .....  | 91         |
| 4.7.4 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen .....   | 91         |
| 4.7.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi dan Harga<br>Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen..... | 92         |
| 4.8 Implikasi Praktis Penelitian.....   | 93         |
| 4.9 Keterbatasan Hasil Penelitian .....   | 95         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>  | <b>97</b>  |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 97         |
| 5.2 Saran .....   | 99         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   | <b>100</b> |
| <b>Lampiran.....</b>  | <b>102</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....  | 36 |
| Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....  | 41 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert .....   | 45 |
| Tabel 3. 3 Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi .....   | 49 |
| Tabel 4. 1 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....   | 59 |
| Tabel 4. 2 Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Produk (X2) .....   | 61 |
| Tabel 4. 3 Skor Rata-Rata Variabel Lokasi (X3) .....  | 62 |
| Tabel 4. 4 Skor Rata-Rata Variabel Harga (X4) .....   | 64 |
| Tabel 4. 5 Skor Rata-Rata Variabel Minat Beli Ulang Konsumen (Y).....   | 65 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas .....  | 67 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian .....  | 68 |
| Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas.....  | 69 |
| Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas .....  | 70 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Autokorelasi.....   | 73 |
| Tabel 4. 11 Hasil Regresi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Ulang Beli<br>Konsumen.....                                   | 75 |
| Tabel 4. 12 Hasil Koefisien Determinasi Pelayanan Terhadap Minat Ulang Beli<br>Konsumen.....                              | 76 |
| Tabel 4. 13 Hasil Regresi Kualitas Produk Terhadap Minat Ulang Beli<br>Konsumen.....                                      | 77 |
| Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk Terhadap Minat Ulang<br>Beli Konsumen .....                       | 79 |
| Tabel 4. 15 Hasil Regresi Lokasi Terhadap Minat Ulang Beli Konsumen .....   | 80 |
| Tabel 4. 16 Hasil Koefisien Determinasi Lokasi Terhadap Minat Ulang Beli<br>Konsumen.....                                 | 81 |
| Tabel 4. 17 Hasil Regresi Harga Terhadap Minat Ulang Beli Konsumen .....  | 82 |
| Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi Harga Terhadap Minat Ulang Beli<br>Konsumen.....                                  | 83 |
| Tabel 4. 19 Hasil Regresi Secara Simultan .....   | 84 |
| Tabel 4. 20 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi<br>dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang..... | 85 |
| Tabel 4. 21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....  | 86 |
| Tabel 4. 22 Ringkasan Hasil Penelitian.....   | 88 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Model Penelitian.....   | 36 |
| Gambar 4. 1 Gemilang Pusat Bahan Bangunan .....                                     | 54 |
| Gambar 4. 2 Persentase Jenis Kelamin Pengunjung Gemilang Pusat Bahan Bangunan.....  | 56 |
| Gambar 4. 3 Persentase Usia Atau Umur Pengunjung Gemilang Pusat Bahan Bangunan..... | 57 |
| Gambar 4. 4 Persentase Pekerjaan Pengunjung Gemilang Pusat Bahan Bangunan.....      | 58 |
| Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                     | 72 |