

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI**

**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI**

**RETAIL MITRA 10 SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN**

**KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Konsentrasi Strategi Bisnis

Oleh:

**JONIANSYAH**

**NIM. 1710412310018**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI RETAIL MITRA 10 SUPERMARKET BAHAN BANGUNAN KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Joniansyah  
NIM : 1710412310018
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji :
- a. Pembimbing  
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM (.....)  
NIP. 19760414200121003
- b. Penguji I  
Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si (.....)  
NIP. 197104201999031001
- c. Penguji II  
Humaidi, S.AB, M.AB (.....)  
NIP. 19930421202012113

Banjarmasin 21 Juli 2025

KPS ADMINISTRASI BISNIS

PEMBIMBING



Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 197511052001122001



M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
NIP. 19760414200121003

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si  
NIP. 1973012219980211001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Senin tanggal 26 bulan Mei tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2315/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 16 Mei 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen  
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)  
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai  
Nilai : 80 A  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

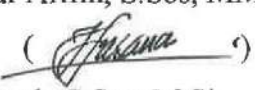
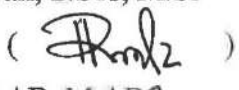

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 26 Mei 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


  
Joniansyah

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
()
2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
()
3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB  
()

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

  
Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB  
NIP. 19751105 200112 2 001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT TUGAS**

Nomor : 2315/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin  
menugaskan Saudara/i :

1. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
2. Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
3. Humaidi, S.AB, M.AB

Untuk menguji Skripsi mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap  
Keputusan Pembelian Konsumen

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 26 Mei 2025  
J a m : 11.00 Wita s.d Selesai  
T e m p a t : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Mei 2025  
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si  
NIP 197301221998021001



Catatan:

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA  
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM	80	
2.	Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si	80	
3.	Humaidi, S.AB, M.AB	80	
Jumlah			
Nilai Rata-rata		240 80	Nilai Akhir =

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 26 Mei 2025

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi	80	30%
2.	Penulisan Skripsi		60%
3.	Presentasi Skripsi		10%
4.	Pengetahuan Umum		
Jumlah			
Nilai			

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Mei 2025  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A -	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B -	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Nama Penguji I : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang	}	
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		Analisa Data
4.	Hasil dan Pembahasan		revisi
5.	Lain-lain		

Banjarmasin, 26 Mei 2025  
Penguji I,

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h			
N i l a i =			80

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Mei 2025  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

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

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori		
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

LIHAT SKRIPSI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR PENILAIAN UJIAN  
MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Humaidi, S.AB, M.AB  
Jabatan : Dosen FISIP ULM  
Bertindak sebagai : Ketua / Anggota Tim Penguji

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

No.	Komponen Penilaian	Nilai Komponen	Bobot
1.	Materi Skripsi		30%
2.	Penulisan Skripsi		
3.	Presentasi Skripsi		60%
4.	Pengetahuan Umum		10%
J u m l a h		80	
N i l a i		=	

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Banjarmasin, 26 Mei 2025  
Ketua/Anggota Tim Penguji,

  
Humaidi, S.AB, M.AB

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI  
MAHASISWA FISIP ULM**

Nama : Joniansyah  
NIM : 1710412310018  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen

Nama Penguji III : Humaidi, S.AB, M.AB

No.	Koreksi (Saran Perbaikan)		
1.	Latar Belakang		
2.	Tinjauan Pustaka / Kerangka Teori	CEK CATATAN SKRIPSI	
3.	Metode Penelitian		
4.	Hasil dan Pembahasan		
5.	Lain-lain		

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya, dan tidak lupa pula shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang. Berkat Ridho-Nya pula lah penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Retail Mitra 10 Supermarket Bahan Bangunan Kota Banjarmasin” sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini terselesaikan berkat adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menimba ilmu di kampus FISIP tercinta.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku koordinator program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku sekretaris koordinator program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Dr. Hairudinor, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi saran dan nasehat, serta bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama perkuliahan.

6. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
8. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta masukan yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini menjadi lebih baik.
9. Seluruh Staf Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal dalam menjalani kehidupan pada masa yang akan datang.
10. Seluruh Staf Tata Usaha Program Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
11. Teristimewa untuk kedua orang tua saya yang sangat luar biasa Ayahanda Alm. Juhriansyah dan Ibunda Norhayati yang telah memberi kasih sayangnya, perhatian, dan dukungan moril maupun materil tanpa henti bagi penulis serta menguatkan penulis dalam doa-doanya, orang tua motivator terbesar saya untuk terus melangkah meraih mimpi-mimpi di masa depan.
12. Saudara dan Saudari saya terimakasih buat doa, perhatian, dukungan dan bantuannya.
13. Kepada para sahabat dan teman-teman seperjuangan selama menempuh pendidikan diperguruan tinggi. Terimakasih banyak atas segala semangat, dukungan, bantuan, motivasi dan perlakuan hangat kalian selama ini.
14. Teman-teman masiswa (i) dan adik-adik mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 26 Mei 2025

Joniansyah  
NIM.1710412310018

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik diperguruan tinggi manapun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 26 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,

Joniansyah  
NIM. 1710412310018

## ABSTRAK

Joniansyah, 1710412310018, 2025. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Retail Mitra 10 Supermarket Bahan Bangunan Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan M. Hasanur Arifin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Retail Mitra 10 Supermarket Bahan Bangunan Kota Banjarmasin baik secara parsial dan simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja bahan bangunan di Mitra 10 Kota Banjarmasin, teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 112 responden, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan *IMB SPSS Statistics* versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Retail Mitra 10 Supermarket Bahan Bangunan. 2) Lokasi berpengaruh signifikan dan positif secara parsial terhadap keputusan pembelian konsumen di Retail Mitra 10 Supermarket Bahan Bangunan. 3) Kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan dan positif secara simultan terhadap keputusan pembelian konsumen di Retail Mitra 10 Supermarket Bahan Bangunan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian, dan Mitra 10 Kota Banjarmasin

## ABSTRACT

*Joniansyah, 1710412310018, 2025. The Influence of Service Quality and Location on Consumer Purchasing Decisions at Retail Mitra 10 Building Material Supermarkets in Banjarmasin City, under the guidance of M. Hasanur Arifin.*

*This research aims to examine the influence of service and location on consumer purchasing decisions at Retail Mitra 10 Building Materials Supermarket in Banjarmasin City, both partially and simultaneously.*

*This research uses a quantitative approach, the population in this research is consumers who shop for building materials in Mitra 10 Banjarmasin City, the sampling technique used is purposive sampling with a sample size of 112 respondents, the data collection technique uses a questionnaire, the data analysis technique uses multiple linear regression with the help of IMB SPSS Statistics version 26.*

*The research results show that 1) Service quality has a significant and partially positive effect on consumer purchasing decisions at Retail Mitra 10 Building Materials Supermarket. 2) Location has a significant and partially positive effect on consumer purchasing decisions at Retail Mitra 10 Supermarket Building Materials. 3) Service quality and location simultaneously have a significant and positive effect on consumer purchasing decisions at Retail Mitra 10 Building Materials Supermarket.*

*Keywords: Service Quality, Location, Purchasing Decisions, and Partners in 10 Banjarmasin Cities*

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	xvi
<b>ABSTRACT</b> .....	xvii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	18
2.1 Landasan Teoritis .....	18
2.1.1 Pemasaran .....	18
2.1.2 Kualitas pelayanan .....	25
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25
2.1.3 Lokasi.....	30
2.1.4. Keputusan Pembelian .....	35
2.2 Peneltian Terdahulu .....	37
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	43
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	43
2.3.2 Model Penelitian .....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Desain Penelitian.....	49
3.3. Lokasi Penelitian.....	50
3.4 Populasi dan Sampel .....	50
3.4.1 Populasi Penelitian .....	50
3.4.2 Sampel Penelitian.....	51
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.7. Teknik Analisis Data.....	59

3.7.1. Uji Validitas .....	59
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	60
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	61
3.8. Uji Regresi Linear Berganda .....	62
3.9. Pengujian Hipotesis.....	63
3.9.1 Uji Parsial (Uji T).....	63
3.9.2 Uji F (Simultan) .....	64
3.9.3 Koefisien Determinasi .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
4.1.    Profil Responden .....	65
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
4.2.    Deskriptif Variabel Penelitian .....	68
4.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan.....	68
4.2.2. Variabel Lokasi .....	73
4.2.3. Variabel Keputusan Pembelian .....	77
4.3.    Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	81
4.3.1. Hasil Uji Validitas .....	81
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas Penelitian .....	82
4.4.    Hasil Uji Asumsi Klasik.....	83
4.4.1. Hasil Uji Normalitas.....	83
4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	84
4.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	85
4.5.    Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	87
4.6.    Pengujian Hipotesis Penelitian .....	89
4.6.1. Uji T (Parsial).....	89
4.6.2. Hasil Uji F (Simultan) .....	92
4.6.3. Koefisien Determinasi .....	94
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>95</b>
5.1.    Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
5.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Keputusan Pembelian.....	95
5.1.2. Pengaruh Lokasi (X2) Terhadap Keputusan Pembelian .....	97

5.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Lokasi (X2) Terhadap Keputusan Pembelian.....	98
5.2. Implikasi Hasil Penelitian.....	100
5.2.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	100
5.2.2. Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian .....	101
5.2.3. Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	101
5.3. Model Hasil Penelitian .....	102
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	103
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>105</b>
6.1. Kesimpulan .....	105
6.2. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>108</b>
<b>Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian)</b> .....	<b>110</b>
<b>Lampiran 2 (Tabulasi Penelitian)</b> .....	<b>114</b>
<b>Lampiran 3 (Hasil SPSS)</b> .....	<b>124</b>
<b>Lampiran 4 (Tabel R dan Tabel F)</b> .....	<b>137</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Perbedaan Harga Retail Bahan Bangunan Mitra 10 dan Gemilang.....	7
Tabel 1. 2. Kelengkapan Barang Bahan Bangunan Mitra 10 dan Gemilang .....	8
Tabel 2. 1 Tabel Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	56
Tabel 3. 2 Skoring Skala Likert .....	58
Tabel 3. 3 Tabel Interpretasi Nilai r .....	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 4. 4 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Mitra 10 Kota Banjarmasin ..	68
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Lokasi Pelayanan Mitra 10 Kota Banjarmasin ....	73
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian Mitra 10 Kota Banjarmasin .....	77
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Penelitian.....	82
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian .....	83
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji T ( Parsial) .....	90
Tabel 4. 13 Hasil Uji F ( Simultan).....	93
Tabel 4. 14 Nilai Koefisien Determinasi.....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Penjualan Rill (IPR) Indonesia .....	3
Gambar 2. Indeks Penjualan Rill (IPR) Kota Banjarmasin.....	4
Gambar 3. Jalur Distribusi Barang Dagangan.....	5
Gambar 4. Sebaran Gerai Ritel Modern Mitra 10.....	5
Gambar 5. Kerangka Konseptual .....	48
Gambar 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	86
Gambar 7. Model Hasil Penelitian .....	102