

SKRIPSI

**PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN ROTASI KOPI DI BANJARMASIN UTARA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

Ahmad Dzikrullah

NIM : 1910412210039



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN ROTASI KOPI DI BANJARMASIN UTARA**

- A. Nama Mahasiswa : Ahmad Dzikrullah
- B. NIM : 1910412210039
- C. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- D. Tim Penguji :


a. Pembimbing

M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003


(.....)

b. Penguji I

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001


(.....)

c. Penguji II

Prof. Dr. H. Hairudinnor, S.Sos., MM
NIP. 197306161999031003


(.....)

Banjarmasin, 10 Mei 2024

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing




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



M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003

Mengetahui
Dekan FISIP ULM




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



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 : 0125/UN8.1.13/KP.10.00/2025

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

1. M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
2. Dr. Irwansyah, S.Sos. M.Si
3. Prof. Dr. H. Hairudinor, S.Sos, MM

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

Nama : Ahmad Dzikrullah
NIM : 1910412210039
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan
Pembelian Konsumen Rotasi Kopi Di Banjarmasin Utara

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 14 Januari 2025
J a m : 11.00 Wita s.d Selesai
T e m p a t : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 Januari 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 dilandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSSN



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 Selasa tanggal 14 bulan Januari tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0125/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 10 Januari 2025 untuk menguji skripsi :

Nama : Ahmad Dzikrullah
NIM : 1910412210039
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rotasi Kopi Di Banjarmasin Utara
Tempat Ujian : Ruang Lab. Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 00.7 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 : 14 Januari 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ahmad Dzikrullah

1. Ketua : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
(*Hasanur*)
2. Sekretaris : Dr. Irwansyah, S.Sos. M.Si
(*Irwansyah*)
3. Anggota : Prof. Dr. H. Hairachol, S.Sos, MM
(*Hairachol*)

Mengetahui/membenarkan :

a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul "Pengaruh Strategi Marketing, Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rotasi Kopi di Banjarmasin Utara", sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

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

1. Bapak Prof Dr. 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.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Irwansyah, S. Sos, M. Si Selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberimasukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Prof. Dr. H. Hairudinor, S. Sos, MM Selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staff Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang memberikan bekal ilmu kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu, serta Istri saya tercinta yang telah memberikan motivasi serta dukungan yang tidak pernah terputus kepada saya.
9. Sahabat – sahabat saya yang telah banyak memberikan kritikan, saran, dukungan, bantuan dan motivasi yang berharga sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
10. Semua pihak yang ikut serta mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

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, 10 Mei 2024



Ahmad Dzikrullah

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kepada Allah SWT. Karena atas karunianya serta pertolongannya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta shalawat dan salam yang selalu dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Karya skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yaitu ayahanda (Yuliansyah, S.Ag., S.Pd) dan ibunda (Herlina Agustini, S.Pd) tercinta. Sebagai tanda bakti, cinta, dan terima kasih saya kepada mereka karena telah mengantarkannya sampai dengan ke titik dimana saya bisa merasakan bagaimana bangkuperkuliah. Semoga ini menjadi Langkah awal saya untuk membanggakan kalian. Terima Kasih kalian yang tak hentinya mendoakan anakmu yang masih banyak kekurangannya ini. Terima kasih telah mengajarkanku untuk menjadi manusia yang selalu kuat, dan selalu membebaskanku untuk mengeksplor dunia luar sehingga akubisa menjadi manusia yang pantang menyerah dan mengerti apa arti kehidupan yang keras ini

Teruntuk istri saya tercinta (Hikmahwati, S.Pd) terimakasih sudah menemani saya dalam suka dan duka. Serta para sahabat – sahabatku yang selalu membantuku disaat senang maupun kesusahan. Terima kasih banyak atas segala doa dan support kalian selama ini, saling menyemangati dan tak pernah bosan mendengarkan segala keluh kesahku selama pengerjaan skripsi ini. Saya sangat amat bersyukur mempunyai orang – orang seperti kalian.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

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

Banjarmasin, 10 Mei 2024

Yang membuat



Ahmad Dzikrullah

NIM: 1910412210039

ABSTRAK

Ahmad Dzirkullah, 1910412210039, 2024, Pengaruh Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rotasi Kopi Di Kota Banjarmasin Utara. Dibawah bimbingan M. Hasanur Arifin

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Rotasi Kopi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability – accidental sampling dengan perolehan sampel diambil sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) dan Lokasi (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan Pelayanan dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Pelayanan, Lokasi, dan , Keputusan Pembelian

ABSTRAC

Ahmad Dzikrullah, 1910412210039, 2024, The Influence of Service and Location on Consumer Purchasing Decisions of Rotation Coffee in North Banjarmasin City. Under the guidance of M. Hasanur Arifin

This study aims to test the influence of Service and Location on Consumer Purchasing Decisions of Rotation Coffee. The research approach used is to use a quantitative method. The sampling technique used is non-probability - accidental sampling with a sample of 100 respondents. Data collection was carried out using a questionnaire and data analysis using multiple linear regression.

The results of the study showed that Service (X1) had a positive and significant effect on purchasing decisions (Y) and Location (X2) had a positive and significant effect on purchasing decisions. Simultaneously, Service and Location had a significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Service, Location, and, Purchasing Decisions

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
PERSEMBAHAN	6
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRAC</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1. Perilaku Konsumen	15
2.1.1.1. Faktor – Faktor Perilaku Konsumen.....	16
2.1.1.2. Model Perilaku Konsumen.....	17
2.1.2. Pelayanan	18
2.1.2.1. Indikator Pelayanan.....	19
2.1.3. Lokasi.....	20
2.1.3.1. Penentuan Lokasi	21
2.1.3.2. Faktor Penentu Pemilihan Lokasi.....	24
2.1.3.3. Indikator Lokasi	25
2.1.4. Keputusan Pembelian	26
2.1.4.1. Tahap-tahap Proses Keputusan Pembelian Produk	27
2.1.4.2. Indikator Keputusan Pembelian.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2.1. Pemetaan Penelitian Terdahulu	29
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian.....	34

2.3.1.	Hipotesis Penelitian	34
2.3.2.	Model Penelitian.....	35
BAB III	METODE PENELITIAN	36
3.1	Pendekatan Penelitian.....	36
3.2	Desain Penelitian	36
3.3	Lokasi Penelitian	36
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Besar Sampel.....	37
3.4.2	Teknik Sampling	38
3.5	Definisi Operasional Variabel	38
3.5.1	Variabel Bebas (Independen).....	38
3.5.1.1	Pelayanan (X1)	38
3.5.1.2	Lokasi (X2).....	39
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen)	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6.1	Data Primer.....	44
3.6.2	Data Sekunder	45
3.7	Teknik Analisa Data	45
3.7.2	Deskriptif Statistik.....	46
3.7.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
3.7.4.	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.5.	Uji Regresi Linier Berganda.....	51
3.7.6.	Alat Uji Hipotesis	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN	55
4.1.	Karakteristik Responden.....	55
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	56
4.2.	Analisis Statistik Deskriptif.....	57
4.3.	Uji Validitas dan Realibilitas.....	63
4.4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
4.4.1.	Uji Normalitas Data	65

4.4.2.	Uji Heteroskedastisitas	67
4.4.3.	Uji Multikolinearitas	68
4.5.	Uji Regresi Linier Berganda.....	69
4.6.	Hasil Pengujian Hipotesis.....	70
4.6.1.	Uji t.....	70
4.6.2.	Uji F.....	72
4.6.3.	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	73
BAB V	PEMBAHASAN HASIL.....	74
5.1.	Pembahasan.....	74
5.1.1.	Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	74
5.1.2.	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	75
5.1.3.	Pengaruh Pelayanandan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	75
5.2.	Implikasi Hasil	77
5.2.1.	Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	77
5.2.2.	Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	78
5.2.3.	Pelayanan dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	79
5.3.	Keterbatasan Penelitian	80
BAB VI	PENUTUP	81
6.1.	Kesimpulan.....	81
6.2.	Saran.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Coffee Shop di Kecamatan Banjarmasin Utara.....	7
Tabel 1.2 Alasan Pemilihan Judul Berdasarkan Survei dari 35 Orang Responden	9
Tabel 2.1 Pemetaan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	42
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	45
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden	46
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indonesia Menjadi Produsen Kopi Terbesar Ketiga di Dunia.....	2
Gambar 1.2 Data Konsumsi Kopi di Indonesia, 2010-2021	4
Gambar 1.3 Volume Penjualan Kopi Siap Minum di Indonesia, 2015-2022	5
Gambar 1.5 Data Pengunjung Rotasi Kopi.....	8
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram	66
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	66
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	67