

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MINAMART  
SEAFOOD FACTORY OUTLET GRESIK**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**SUDINOTO  
NPM: 09.312.029**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2013**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MINAMART  
FACTORY SEAFOOD OUTLET GRESIK**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar sarjana ekonomi

**Oleh :**

**SUDINOTO  
NPM: 09.312.029**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2013**

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, CITRA MEREK, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK DI MINAMART  
FACTORY SEAFOOD OUTLET GRESIK**

Oleh :

SUDINOTO  
NPM: 09.312.029

Telah dipertahankan di depan penguji  
pada tanggal: 15 Februari 2013

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Nur Laily, M.Si.  
NIP. 03 110 006 049

Sukaris, S.E., M.S.M  
NIP. 03 130 209 075

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Tri Ari Prabowo, SE. M.Si  
NIP. 03 119 604 030

Sukaris, S.E., M.S.M  
NIP. 03 130 209 075

**PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra merek, dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Minamart Seafood Factory Outlet Gresik

dan diajukan untuk diuji pada tanggal 15 Februari 2013, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa member pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 15 Februari 2013

Sudinoto

Saksi 1, sebagai pembimbing I skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi

\_\_\_\_\_

Saksi 2, sebagai pembimbing II skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi

\_\_\_\_\_

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji skripsi

\_\_\_\_\_

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah serta inayah-Nya dan tak lupa shalawat dan salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Minamart Seafood Factory Outlet Gresik”**.

Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan tidak terlepas daribantuan, bimbingan, petunjuk, saran serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada :

1. Bapak Tri Ari Prabowo, SE. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik. .
2. Bapak Sukaris, S.E., M.S.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Ibu Dr. Nur Laily, M.Si selaku Dosen pembimbing 1 atas waktu yang telah diluangkan untuk bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
4. Bapak Sukaris, S.E., M.S.M selaku Dosen pembimbing 2 atas waktu yang telah diluangkan untuk bimbingan, petunjuk, dan nasehat dalam proses pembuatan skripsi sampai selesai.
5. Bapak Agung Suroto, S.E., M.S.M selaku Dosen wali atas bimbingan, nasihat dan ilmu yang sangat bermanfaat selama menempuh kuliah.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

7. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan dukungan moril.
8. Putri saya tercinta, Nabila Putri dan Saudari Sukesi yang tersayang yang selalu memberikan dukungan moril.
9. Semua teman-teman Manajemen sore 09 : M. Nain, Satrio Utomo, Zaenal Arifin, Parno yang telah memberikan banyak masukan dan pengalaman.
10. Semua responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu atas terselesaikannya penelitian ini.
11. Semua pihak yang telah berkenan memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan sangat berguna agar pada penulisan selanjutnya dapat menghasilkan karya yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Gresik, 15 Februari 2013

**Sudinoto**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I: PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Pengertian Pembelian.....	11
2.2.2. Perilaku Konsumen .....	15
2.2.3. Kualitas Produk.....	21
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.5. Citra Merek .....	27
2.2.6. Lokasi.....	30
2.3. Kerangka Pemikiran .....	31
2.4. Hipotesis .....	32
BAB III: METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	34
3.2. Lokasi Penelitian .....	34
3.3. Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1. Populasi .....	34
3.3.2. Sampel.....	35
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	35
3.4.1. Data Primer .....	35
3.5. Teknik Pengambilan Data .....	36
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.7. Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	39
3.7.1. Uji Validitas .....	39
3.7.2. Uji Realibilitas .....	41

3.8. Uji Asumsi Klasik .....	42
3.8.1. Uji Multikolinearitas.....	42
3.8.2. Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.8.3. Uji Normalitas .....	43
3.9. Teknik Analisis Data.....	44
3.9.1. Analisis Deskriptif.....	44
3.9.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	44
3.10. Uji Hipotesis .....	45
3.10.1. Uji Parsial ( t ) .....	45
3.10.2. Uji Simultan ( F ).....	45
3.10.3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI</b>	
4.1. Gambaran umum objek penelitian .....	47
4.1.1. Struktur organisasi.....	47
4.1.2. Karakteristik responden penelitian .....	50
4.1.3. Deskripsi variabel penelitian .....	50
4.2. Analisis Data .....	58
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
4.2.2. Uji Asumsi Klasik .....	60
4.2.3. Uji Regresi Linier Berganda.....	63
4.2.4. Uji Hipotesis .....	65
4.3. Interpretasi Hasil Analisis .....	70
<b>BAB V: SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1. Simpulan.....	76
5.2. Rekomendasi .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tabel Persamaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu .....	10
Tabel 2.2. Tabel Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu.....	10
Tabel 4.1. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.2. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4.3. Tabel Tanggapan Responden atas Lima Pernyataa Variabel Kualitas Produk .....	51
Tabel 4.4. Tabel Tanggapan Responden atas Tujuh Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.5. Tabel Tanggapan Responden atas Tiga Pernyataan Variabel Citra Merek .....	54
Tabel 4.6. Tabel Tanggapan Responden atas Empat Pernyataan Variabel Lokasi .....	55
Tabel 4.7. Tabel Tanggapan Responden atas Tiga Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian .....	57
Tabel 4.8. Tabel Korelasi Hasil Perhitungan ( $r_{hit}$ ) setiap item soal untuk Menentukan validitas setiap soal.....	58
Tabel 4.9. Tabel Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Cronbach Alpha .....	59
Tabel 4.10. Tabel Uji Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.11. Tabel Uji F (Simultan).....	67
Tabel 4.12. Tabel Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Proses Keputusan Pembelian.....	15
Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran .....	32
Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT Star Link Global Pemilik Minamart Seafood Factory Outlet Gresik .....	49
Gambar 4.2. Grafik Scatter Plot .....	61
Gambar 4.3. Grafik Normalitas .....	62
Gambar 4.4. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t.....	66
Gambar 4.5. Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji F.....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner .....	80
Lampiran 2. Tabulasi Data .....	82
Lampiran 3. Frequency Karakteristik.....	86
Lampiran 4. Uji Validitas.....	91
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	94
Lampiran 6. Analisis Regresi Berganda .....	99
Lampiran 7. Tabel t .....	103
Lampiran 8. Tabel F .....	104
Lampiran 9. Tabel r Product Moment .....	105

SUDINOTO, 09312029, **Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk di Minamart Seafood Factory Outlet Gresik**. Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Februari, 2013

### Abstraksi

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang retailer terutama produk ikan segar beku seperti Minamart Seafood Factory Outlet Gresik dituntut menyediakan produk yang berkualitas, pelayanan baik, citra merek dan lokasi outlet yang strategis untuk menarik minat konsumen membeli produk yang ditawarkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

Pendekatan penelitian ini adalah asosiatif dengan teknik kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Minamart Seafood Factory Outlet Gresik. Sampel diambil dengan teknik *accidental sampling* diperoleh responden sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Selanjutnya data yang terkumpul dianalisis dengan uji regresi berganda dengan tingkat signifikan 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan  $t_{hitung}$  untuk  $X_1$  sebesar 2,308,  $t_{hitung}$  untuk  $X_2$  sebesar 3,225,  $t_{hitung}$  untuk  $X_3$  sebesar 2,935,  $t_{hitung}$  untuk variabel  $X_4$  sebesar 3,245 seluruhnya lebih dari  $t_{tabel} = 1,984$ , berarti kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, dan lokasi masing-masing berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Selanjutnya uji F diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $15,832 > F_{tabel}$  sebesar 2,46, berarti secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Besarnya pengaruh bersama-sama ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 0,400 (40%).

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan Minamart Seafood Factory Outlet Gresik dapat mempertahankan kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, dan lokasi outlet sehingga konsumen merasa nyaman dalam melakukan keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Lokasi, dan Keputusan Pembelian.

SUDINOTO, 09312029, *Analysis Influence of Product Quality, Service Quality, Brand Image and Location of The Product Purchasing Decision on Minamart Seafood Factory Outlet Gresik*. Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Gresik, February, 2013

#### Abstract

*For the companies engaged in the field of retailers, especially products such as fresh frozen fish on Minamart Seafood Factory Outlet Gresik required to provide product quality, service excellent, brand image and strategic location of outlets to attract consumers to buy the products offered. This study aimed to determine the influence of product quality, service quality, brand image and location of the purchasing decision.*

*The approach of this study is associative with quantitative techniques. The study population was all consumers on Minamart Seafood Factory Outlet Gresik. Sample were taken with a accidental sampling technique respondent obtained as many as 100 people. Data collection using questionnaires. Furthermore, the data collected was analyzed by multiple regression test with the significant level of 0.05.*

*Results showed  $t_{count}$  of 2.308 for  $X_1$ ,  $t_{count}$  of 3.225 for  $X_2$ ,  $t_{count}$  of 2.935 for  $X_3$ ,  $t_{count}$  of 3.245 for  $X_4$  variables entirely over  $t_{table} = 1.984$ , mean product quality, service quality, brand image, and the location of each to effect on purchasing decision. Further testing of  $F$  obtained  $F_{count} 15.832 > F_{table}$  at 2.46, meaning simultaneous of product quality, service quality, brand image, and location effect the purchasing decision. The magnitude of influence jointly represented by the coefficient of determination of 0.400 (40,0%).*

*Based on the results of the study are expected Minamart Seafood Factory Outlet Gresik to maintain product quality, service quality, brand image, and location of outlets so that consumers feel comfortable in making purchasing decision.*

*Keywords: Product Quality, Service Quality, Brand Image, Location, and Purchasing Decision.*