

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ANGKRINGAN DI KOTA TEMBILAHAN

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Skripsi Pada Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Islam Indragiri Tembilahan*



OLEH:

REFI ZAHARA PUTRI

NIM. 101221010191

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI
TEMBILAHAN**

2026

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : REFI ZAHARA PUTRI
NIM : 101221010091
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan Lokasi terhadap
Keputusan Pembelian Angkringan di Kota
Tembilahan

Dengan ini menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi saya murni karya ilmiah saya dan tidak plagiat atau bersifat plagiarisme dari karya ilmiah orang lain. Dan apabila ternyata dikemudian hari diketahui dan dapat dibuktikan bahwa skripsi ini adalah hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaan saya serta diberi sanksi hukum sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku.

Tembilahan, 9 Februari 2026
Penulis,



REFI ZAHARA PUTRI
NIM : 101221010091



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ISLAM
INDRAGIRI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Diberikan kepada :

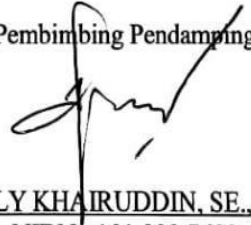
Nama Mahasiswa : REFI ZAHARA PUTRI
NIM : 101221010091
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan Lokasi terhadap
Keputusan Pembelian Angkringan di Kota
Tembilahan

Disetujui untuk diajukan pada Ujian Oral Comprehensive Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan.
Tembilahan, 9 Febuari 2026 Menyetujui:

Pembimbing Utama


Drs. DHARMASETIAWAN M.M.
NIDN : 101 310 7002

Pembimbing Pendamping


HELLY KHAI RUDDIN, SE., M.Si
NIDN : 101 909 7603

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri


SYAFRINADINA, SE, MM
NIDN: 101 511 8203

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI**



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswi : **REFI ZAHARA PUTRI**
 Nim : 101221010091
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Judul Skripsi : Pengaruh kualitas pelayanan dan Lokasi terhadap

Keputusan Pembelian Angkringan di Kota Tembilahan

Telah **LULUS** Ujian Skripsi (Oral Comprehensive) yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri Tembilahan Pada hari Jum'at 07 Mei 2026 dengan Nilai (B)

TIM PENGUJI,

Drs. DHARMASETIAWAN, M.M
NUPTK. 2352739640130083

Ketua :

HELLY KHAIRUDDIN, SE, M.Si
NUPTK. 4251754655130143

Sekretaris :

WIDYAWATI, S.E., M.M
NUPTK. 5433763664237002

Anggota :

Dr. AHMAD RIFA'I, S.E, M.Si
NUPTK. 5939763664130272

Anggota :

Mengesahkan


Dr. AHMAD RIFA'I, S.E., M.Si
NUPTK. 5939763664130272

Ketua Program Studi


SYAFRINA DINA, S.E., M.M
NUPTK. 4447760661230183

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ANGKRINGAN DI KOTA TEMBILAHAN

Refi Zahara Putri, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Indragiri
refizahara@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dan lokasi dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen pada usaha kuliner, serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kedua variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Angkringan di Kota Tembilahan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 170 responden yang ditentukan menggunakan rumus Hair. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, sedangkan data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS. Teknik analisis yang digunakan meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, regresi linear berganda dengan rumus $Y = a + bX_1 + bX_2 + e$, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, baik secara parsial maupun simultan, dengan nilai F hitung sebesar 34,592 dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,295 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi mampu menjelaskan keputusan pembelian sebesar 29,5%, sedangkan sisanya 70,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan pemanfaatan lokasi yang strategis dapat mendorong keputusan pembelian konsumen. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti harga, promosi, fasilitas, kualitas produk, atau kepuasan konsumen.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, keputusan pembelian, regresi linear berganda



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ANGKRINGAN DI KOTA TEMBILAHAN

Refi Zahara Putri, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Islam Indragiri
refizahara@gmail.com

Abstract: The purpose of this study is to determine the effect of service quality and location on consumer purchasing decisions at Angkringan Accross Tembilahan City, both partially and simultaneously. This study is motivated by the importance of service quality and location in influencing purchasing decisions in the culinary business, as well as the differences in previous research findings regarding the effect of these variables. This research uses a quantitative approach with a sample of 170 respondents determined using the Hair formula. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling method, while data were collected through Likert-scale questionnaires and analyzed using SPSS. The analytical techniques used include instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression with the formula $Y = a + bX_1 + bX_2 + e$, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results show that service quality and location have a positive and significant effect on purchasing decisions, both partially and simultaneously, with an F-count value of 34.592 and a significance value of $0.001 < 0.05$. The R Square value of 0.295 indicates that service quality and location explain 29.5% of purchasing decisions, while the remaining 70.5% is influenced by other variables not examined in this study. The implication of this study indicates that improving service quality and utilizing a strategic location can encourage consumer purchasing decisions. Future research is recommended to add other variables, such as price, promotion, facilities, product quality, or consumer satisfaction.

Keywords: service quality, location, purchasing decisions, multiple linear regression



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan limpahan Rahmat dan karunia yang diberikannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap Keputusan pembelian angkringan di Kota Tembilahan “***, yang mana penulisan skripsi ini merupakan persyaratan untuk menyelesaikan studi program studi program strata satu (S1) di jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangat lah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Penulis pun menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi Bahasa maupun ilmiahnya. Penulis dengan rendah hati mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Teristimewa untuk kedua orang tua saya bapak Rusmadi dan ibu Erni Nayati, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan anak pertama nya ini menempuh Pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka berdua sendiri hanya bisa menempuh Pendidikan sampai tahap dasar.
2. Bapak Najamuddin, Lc.,M.A selaku Rektor Universitas Islam Indragiri
3. Bapak Dr. Ahmad Rifai, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
4. Ibu Syafrinadina S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Indragiri



5. Bapak Drs. Dharmasetiawan, M.M selaku pembimbing I yang berperan dalam membimbing, mengarahkan, mengajarkan, meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu, memberikan saran-saran serta dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Helly Khairuddin, SE., M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu, memberikan saran-saran serta dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk sahabat dekat penulis, Aurora Kayla Sakinasyah. Terima kasih sudah selalu menemani, mendengarkan, membantu, mensupport dan mengerti di saat saya butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih untuk tempat cerita, tawa, keluh kesah, pelukan hangat di momen – momen tersulit bagi penulis.
8. Teman-teman perjuangan Novita Indah Sari, Putri Maulina, Winda Lestari, Deanova Azzahra Dariratu Fu'adah, Sri Wahyuni, dan sepupu saya Kharunnisa. Terima kasih atas kebersamaan, suka dan duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang yang sukses.
9. Untuk kakak sepupu saya Tiara (Aya) terima kasih selalu memberikan informasi, menjejak berkontribusi banyak dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk bapak Yaswar Aprilian, SE., MM selaku dosen pembimbing konsentrasi pemasaran yang berperan dalam membimbing, mengarahkan saran serta nasehat yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun skripsi ini. Tak lupa kepada bapak Denika, terima kasih selalu mengarahkan dan memberi informasi selama bimbingan skripsi ini.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

11. Keluarga besar NUR , khususnya papa Aminurdin dan mama Dewi royani yang sudah seperti orang tua bagi penulis. Dengan tulus dan penuh rasa Syukur peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih selalu menjadi support system selama Menyusun skripsi ini dan tidak kalah penting kakak Dina nurvasari, terima kasih telah membantu, berkontribusi banyak dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.



Tembilahan, 8 februari 2026

Refi Zahara Putri

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL.....	VIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Lokasi.....	14
2.1.4 Keputusan pembelian	16
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis.....	26
2.5 Variabel Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Obyek Dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Jenis data dan sumber data	29
3.2.1 Jenis Data	29
3.2.2 Sumber Data.....	29
3.3 Populasi Dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

3.3.2	Sampel.....	31
3.4	Teknik Pengambilan Sample.....	31
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Analisis Data	34
3.6.1	Uji Instrument	34
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	35
3.6.3	Uji Multikolinieritas.....	36
3.6.4	Uji Hipotesa	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Karakteristik Responden	42
4.2.2	Distribusi indikator variabel penelitian.....	43
4.2.3	Deskripsi Variabel Penelitian	43
4.3	Hasil Analisis Data	51
4.3.1	Uji Instrumen	51
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	54
4.3.3	Uji Hipotesis	57
4.4	Pembahasan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahap Proses Keputusan Pembelian	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	53





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2 Operasional Variabel	27
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4.3 Interval Sub Rata-rata.....	41
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Keputusan konsumen (X)	42
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Lokasi (X2).....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Keputusan pembelian (Y)	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Keputusan pembelian (Y)	48
Tabel 4.8 Uji Validitas	49
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas.....	53
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Berganda.....	53
Tabel 4. 13 Uji parsial (T)	55
Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F)	56
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	57