



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN KFC DI KUDUS)**

Oleh :

**Amelia Prasetyaningtiyas**

**201711415**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**TAHUN 2022**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN KFC DI KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muria Kudus

Oleh :

**Amelia Prasetyaningtiyas**

**201711415**

**PROGAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
TAHUN 2022**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN KFC DI KUDUS)**

Nama : Amelia Prasetyaningtiyas

NIM : 201711415

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

**Kudus, 13 Februari 2022**

Mengetahui,

Ketua Program Studi



**(Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M)**  
NIDN. 0628048702

Pembimbing I



**(Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. M.M)**  
NIDN. 0026065516

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)**  
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



**(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)**  
NIDN. 0616077304

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*“Mereka itulah orang yang dibalasi dengan martabat yang tinggi (dalam surga) karena kesabaran mereka dan mereka disambut dengan penghormatan dan ucapan selamat di dalamnya”.*  
(QS. Al-Baqoroh :45-46)

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”*  
(HR. Turmudzi)

*“Kita berdoa kalau kesusahan dan membutuhkan sesuatu, mestinya kita juga berdoa dalam kegembiraan besar dan saat rezeki melimpah.”*  
-Kahlil Gibran

Ku persembahkan karya ini untuk :

1. Bapak dan ibuku yang selalu ku sayangi.
2. Adik-adik saya Dwi Arianto dan Aprillia Imelda Putri.
3. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Kfc Di Kudus)”. Skripsi ini hadir untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono M.Si., selaku rektor Universitas Muria Kudus
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus serta Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini
3. Nurul Rizka Arumsari, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Drs. Agus Sunarno H, SH. S.Pd. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar dan karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus atas bimbingan, bantuan pelayanan dan kerjasamanya.

6. Para konsumen pengguna jasa KFC di kudu yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Kedua orangtua dan adik-adikku yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi selama penyusunan skripsi.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Kudu,  
Penulis,

2022

Amelia Prasetyaningtiyas  
NIM 201711415

## ABSTRAKSI

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KONSUMEN KFC DI KUDUS)

AMELIA PRASETYANINGTIYAS

201711415

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.  
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Kfc Di Kudus). Dalam penelitian ini diajukan empat variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi sebagai variabel bebas dan Keputusan Pembelian sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuesioner yang didapat dari konsumen yang menggunakan jasa KFC Kudus dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Lokasi secara parsial dan berganda terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian selanjutnya dapat menambah variabel independen atau mengganti dengan variabel lain sehingga penelitian tidak hanya terbatas pada kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan lokasi.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Lokasi, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

### ***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, PRICE AND LOCATION ON PURCHASE DECISIONS (CASE STUDY ON KFC CONSUMERS IN KUDUS)***

**AMELIA PRASETYANINGTIYAS  
201711415**

*Guidance Lecturer* : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.  
2. Dr. Kertati Sumekar, SE., MM

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY  
PROGRAM**

*This study aims to analyze the effect of Service Quality, Facilities, Price and Location on Purchase Decisions (Case Study on Kfc Consumers in Kudus). In this study, four independent variables and one dependent variable were proposed, namely Service Quality, Facilities, Price and Location as independent variables and Purchase Decision as the dependent variable.*

*This research was conducted using a questionnaire method obtained from consumers who use the services of KFC Kudus and analyzed by regression. The first stage is to test the validity and reliability of the questions for each variable. The second stage, regress the influence of Service Quality, Facilities, Price and Location on Purchase Decisions.*

*The results showed that the variables of Service Quality, Facilities, Prices and Locations were partially and multiplely proven to have a positive and significant influence on Purchase Decisions. Further research can add independent variables or replace them with other variables so that research is not only limited to service quality, facilities, price and location.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Price, Location, Purchase Decision*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Pemasaran.....	7
2.2. Keputusan Pembelian .....	8
2.3. Kualitas Pelayanan .....	13
2.4. Fasilitas .....	17
2.5. Harga .....	20
2.6. Lokasi .....	23
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25

2.8. Hubungan antar Variabel.....	29
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
2.10. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	36
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	39
3.4. Populasi dan Sampel.....	40
3.5. Pengumpulan Data.....	42
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.7. Pengolahan Data.....	44
3.8. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.2. Penyajian Data .....	54
4.3. Uji Asumsi Klasik .....	62
4.4. Analisis Data .....	65
4.5. Pembahasan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran-saran .....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Data Penjualan KFC Kudus .....	2
Tabel 3.1. Definisi Operasional.. .....	38
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4.4. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Fasilitas .....	57
Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Harga.....	58
Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Lokasi.....	59
Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Keputusan Pembelian.....	60
Tabel 4.9. Hasil pengujian validitas .....	61
Tabel 4.10. Hasil pengujian reliabilitas .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorof-Smirno Test</i> .....	63
Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas.....	64
Tabel 4.13. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 4.14. Hasil Analisis Regresi .....	65
Tabel 4.15. Hasil Pengujian Berganda .....	69
Tabel 4.16. Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	70

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34

