

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Café Kalluna Yogyakarta)**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
PERCEPTION, PRICE PERCEPTION, LOCATION, AND
WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS
(Study on Kalluna Cafe Yogyakarta)**



Disusun oleh:
Sitti Nurmala Langkau
20180410264

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN,
PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada Café Kalluna Yogyakarta)**

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY
PERCEPTION, PRICE PERCEPTION, LOCATION, AND
WORD OF MOUTH ON PURCHASING DECISIONS
(Study on Kalluna Cafe Yogyakarta)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Disusun oleh:

Sitti Nurmala Langkau

20180410264

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2022


PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sitti Nurmala Langkau

Nomor Mahasiswa : 20180410264

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, LOKASI, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (Studi pada Café Kalluna Yogyakarta)”** Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 2022

Sitti Nurmala Langkau

MOTTO

“Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah kepada Allah, jangan engkau lemah”.

(HR. Muslim)

“Sesungguhnya Allah memberikan nikmat pada siapa saja yang Dia kehendaki. Jika seseorang tidak bersyukur, nikmat tersebut malah berubah jadi siksa”.(Hasan

Al-Bashri)

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberi semangat, dukungan dan motivasi yang tidak henti sampai skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua saya yang telah membiayai selama perkuliahan berlangsung sampai dengan biaya hidup selama di Yogyakarta walaupun hanya sampai semester 6, itu sangat memotivasi saya agar saya lebih semangat untuk bisa mendapatkan gelar S1.
2. Untuk suami saya Aulia Fahriza yang melanjutkan untuk membiayai kuliah saya sampai selesai, dan tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan kepada saya sekaligus membantu saya dari proses penyusunan seminar proposal sampai dengan penulisan skripsi ini, yang selalu sabar menemani saya selama proses penulisan skripsi walaupun sampai LDR, dengan ini membuat saya lebih giat untuk menyelesaikannya. Sehingga skripsi ini juga nantinya akan berguna juga sebagai motivasi agar bisa lebih baik dan lebih giat.
3. Untuk adik, kakak dan seluruh keluarga yang telah memberikan segalanya dari yang nampak sampai yang tidak nampak, mereka juga yang telah menjadikan saya termotivasi dan semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Dosen pembimbing skripsi Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si. yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
5. Teman-teman dari masa sekolah yang turut memberikan semangat agar skripsi ini terselesaikan.

6. Semua teman-teman Manajemen Angkatan 2018, yang pernah sebangku saat kuliah maupun tidak ,teman-teman dari luar kampus, dan juga teman-teman dluar Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu-satu. Terima kasih sudah menjadi teman dekat saat kuliah, maupun diluar kuliah dan berbagi pengalaman yang indah serta ilmu pengetahuan yang berharga.
7. Terimakasih juga untuk kerabat, teman *online* saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih karena sudah bantu menyemangati dan mendoakan saya agar skripsi ini terselesaikan.
8. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.
9. Terima kasih terhadap diri saya sendiri karena sudah mau berjuang selama proses penulisan skripsi ini sambil mengandung anak pertama dan jauh dari suami tapi tetap semangat dan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Lokasi, dan *Word of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Kasus Café Kalluna Yogyakarta)”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dan memperoleh gelar Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulisan mengambil topik dengan harapan dapat memberikan masukan pada Café Kalluna dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

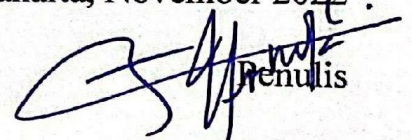
Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, semangat, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, penulis ucapkan terima kasih telah memberikan kesempatan untuk mengikuti studi hingga mendapatkan gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses menyelesaikan penulisan ini.

3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., MSi. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Orang tua, suami, saudara-saudara, dan teman-teman yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis, dan membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan.
5. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat.
6. Kepada responden yang telah membantu penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga skripsi ini bisa diselesaikan dengan baik.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya di perlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, November 2022 .



Sitti Nurmala

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Persepsi Kualitas Pelayanan	10
2. Persepsi Harga	13
3. Lokasi.....	14
4. <i>Word Of Mouth</i>	16
5. Keputusan Pembelian	17
B. Hasil Penelitian Terdahulu	21
C. Pengembangan Hipotesis	25
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	25
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	26
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	27
4. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	28
D. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Jenis Data	31
C. Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
F. Uji Kualitas Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas.....	xi
2. Uji Reliabilitas	37
3. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	41
1. Gambaran Objek Penelitian	41
2. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3. Karakteristik Responden	43
B. Uji Kualitas Instrumen	45

1. Uji Validitas	45
2. Uji Reliabilitas	46
3. Analisis Deskriptif	47
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	51
1. Analisis Regresi Linier Berganda	51
2. Hasil Uji F.....	53
3. Hasil Uji t.....	53
4. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	54
D. Pembahasan	54
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian 54	
2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian.....	55
3. Pengaruh Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	55
4. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	56
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN	58
A. Simpulan.....	58
B. Keterbatasan	58
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Laporan Usaha DIY 2021	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Indikator	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Dari Item-Item Variabel Penelitian	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Dari Item-Item Variabel Penelitian	46
Tabel 4.7 Kategori Tingkat Jawaban.....	47
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Harga	49
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Lokasi	49
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	50
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	63
Lampiran 2. Data Tabulasi Responden	70
Lampiran 3. Kriteria Responden	93
Lampiran 4. Uji Validitas.....	94
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	104
Lampiran 6. Uji Deskriptif	105
Lampiran 7. Analisis Regresi Linier Berganda.....	107
Lampiran 8. Turnitin	108