

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN METODE
PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen)**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan oleh:

SABIHISMA WAHYUILAHI

NPM. 231003612012669

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2025**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN METODE
PEMBAYARAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
(Studi pada UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen)**

Dipersiapkan dan disusun

oleh

SABIHISMA WAHYUILAHI

NPM. 231003612012669

Telah dipertahankan didepan Dosen Penguji

Pada tanggal..... 2025

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Imam Gozali, SE. MM.
Penguji 1

Dra. Endang Swastuti, MM
Pembimbing

Dra. Suparmi, SE. MM.
Penguji 2

Semarang,..... 2025
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan,

Dra. Nurchayati, SE, MM. Akt.CA

NRP: 111357

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Langkah ganda, tujuan tunggal : Sukses dengan ilmu dan pengalaman”

"Menjalani kuliah sambil bekerja bukan sekadar pilihan, melainkan komitmen untuk membuktikan bahwa keterbatasan waktu bukan penghalang untuk meraih ilmu dan membangun masa depan. Di tengah tuntutan dunia kerja dan tekanan akademik, saya memilih untuk terus melangkah, karena saya percaya bahwa setiap jam yang saya habiskan untuk belajar dan bekerja adalah investasi berharga bagi diri saya, keluarga saya, dan masyarakat yang kelak akan saya layani. Dengan disiplin, tekad, dan semangat yang tak pernah padam, saya menjadikan setiap tantangan sebagai batu loncatan menuju pribadi yang lebih tangguh, lebih bijak, dan lebih siap menghadapi dunia nyata."

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ibu Dra. Nurchayati, M.M., AK. CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dra. Endang Swastuti, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasihat yang sangat berharga kepada penulis untuk penulisan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu dosen yang telah mengasuh dan mendidik serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
4. Orang tua, saudara kandung, istri dan anak saya yang lahir sehari sebelum sidang skripsi serta teman-teman OPD Kecamatan Mijen Kota Semarang

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Metode Pembayaran terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen)
Nama : Sabihisma Wahyuilahi
NPM : 231003612012669

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan metode pembayaran terhadap keputusan pembelian pada UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen Kota Semarang. Fenomena penurunan jumlah pengunjung sejak awal tahun 2025 menjadi dasar penting dilakukannya kajian ini.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik survei. Sampel sebanyak 90 responden dipilih menggunakan *accidental sampling* pada pengunjung UMKM Kami Lentik. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($\beta = 0,073$; $p < 0,05$). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($\beta = 0,089$; $p < 0,05$). Metode pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($\beta = 0,884$; $p < 0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi, dan metode pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Metode pembayaran memiliki pengaruh paling dominan, mencerminkan pentingnya kemudahan transaksi bagi konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Metode Pembayaran, Keputusan Pembelian.

Title : The Influence of Service Quality, Location, and Payment Method on Purchasing Decisions (A Study on the UMKM Kami Lentik in Mijen District)

Name : Sabihisma Wahyuilahi

NPM : 231003612012669

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, dan metode pembayaran terhadap keputusan pembelian pada UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen Kota Semarang. Fenomena penurunan jumlah pengunjung sejak awal tahun 2025 menjadi dasar penting dilakukannya kajian ini.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik survei. Sampel sebanyak 90 responden dipilih menggunakan *accidental sampling* pada pengunjung UMKM Kami Lentik. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa :

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($\beta = 0,073$; $p < 0,05$). Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($\beta = 0,089$; $p < 0,05$). Metode pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ($\beta = 0,884$; $p < 0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lokasi, dan metode pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Metode pembayaran memiliki pengaruh paling dominan, mencerminkan pentingnya kemudahan transaksi bagi konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Metode Pembayaran, Keputusan Pembelian.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan YME, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Metode Pembayaran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen”.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna mencapai derajat Sarjana S-1 Program Studi Manajemen.

Mulai dari proses penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, dan bantuan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

5. Ibu Dra. Nurchayati, M.M., AK. CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
6. Ibu Dra. Endang Swastuti, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasihat yang sangatnberharga kepada penulis untuk penulisan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah mengasuh dan mendidik serta memberikan bekal ilmu, selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada semua orang yang membantu. Semoga skripsi ini memiliki manfaat teoritis dan praktis. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk penelitian selanjutnya.

Semarang,.....2025

Penulis

Sabihisma Wahyuilahi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	ivv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
1.1.Latar Belakang Penelitian.....	I-1
1.2.Rumusan Masalah	I-7
1.3.Pertanyaan Penelitian	I-8
1.4.Tujuan Penelitian.....	I-8
1.5.Manfaat Penelitian.....	I-8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1.Telaah Teori	II-1
2.1.1. Keputusan Pembelian	II-1
2.1.1.1. Proses Pengambilan KeputusannPembelian	II-3
2.1.1.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	II-4
2.1.1.3. Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	II-7
2.1.1.3. Indikator Keputusan Pembelian	II-9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	II-10
2.1.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II10
2.1.2.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	II-12
2.1.2.3. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	II-13
2.1.2.4. Indikator Kualitas Pelayanan	II-15
2.1.5. Lokasi.....	II-16
2.1.5.1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi.....	II-17
2.1.5.2. Indikator Lokasi	II-18
2.1.6. Metode Pembayaran	II-19
2.1.6.1. Pengertian Metode Pembayaran	II-19
2.1.6.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Metode Pembayaran.....	II-21
2.1.6.3. Indikator Metode Pembayaran.....	II-22

2.2. Penelitian Terdahulu.....	II-22
2.3. Kerangka Pemikiran	II-25
2.3.1.Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	II-26
2.3.2.Hubungan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian.....	II-28
2.3.3.Pengaruh Metode Pembayaran terhadap Keputusan Pembelian	II-28
BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1.Populasi dan Sampel.....	III-1
3.2.Variabel Penelitian dan Pengukur Variabel	III-2
3.3.Metode Pengumpulan Data.....	III-5
3.4.Pengujian Instrumen Penelitian	III-6
3.4.1.Uji Validitas	III-7
3.4.2.Uji Reliabilitas.....	III-8
3.5. Teknik Analisis Data	III-9
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	III-9
3.5.2 Analisis Inferensial.....	III-10
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1.Deskripsi Hasil Penelitian	IV-1
4.1.1.Deskripsi Responden Penelitian	IV-1
4.1.2.Deskripsi Variabel Penelitian	IV-2
4.2.Analisis Inferensial	IV-7
4.2.1.Analisis Regresi Linier Bergan.....	IV-7
4.2.2.Uji Normalitas	IV-8
4.2.3.Uji Asumsi Klasik	IV-9
4.2.4.Uji Hipotesis.....	IV-12
4.3.Pembahasan.....	IV-14
BAB V PENUTUP	V-1
5.1.Kesimpulan.....	V-1
5.2.Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Jumlah Penurunan Pengunjung UMKM Kami Lentik Kecamatan Mijen (Januari–Juni 2025)	I-6
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	II-24
Tabel 3. 2. Operasionalisasi Variabel	III-4
Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas	III-8
Tabel 3. 4. Hasil Uji Reliabilitas	III-8
Tabel 4. 1. Responden berdasarkan kelompok Rentang Usia	IV-1
Tabel 4. 2. Responden berdasarkan kelompok Gender	IV-2
Tabel 4. 3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	IV-3
Tabel 4. 4. Analisis Deskriptif Variabel Lokasi	IV-4
Tabel 4. 5. Analisis Deskriptif Variabel Metode Pembayaran	IV-5
Tabel 4. 6. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	IV-6
Tabel 4. 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	IV-7
Tabel 4. 9. Hasil Uji Normalitas	IV-9
Tabel 4. 10. Hasil Uji Multikolinearitas	IV-10
Tabel 4. 11. Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV-10
Tabel 4. 12. Hasil Uji F Model Regresi Tahap Pertama	IV-11
Tabel 4. 12. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	IV-12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

II-30

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Data
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas X1 (Kualitas Pelayanan)
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas X2 (Lokasi)
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas X3 (Metode Pembayaran)
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Y (Keputusan Pembelian)
- Lampiran 7. Tabel distribusi R
- Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Hasil Frekuensi Variabel
- Lampiran 10. Ringkasan Hasil Uji Frekuensi
- Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 13. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 14. Uji Statistik F
- Lampiran 14. Uji Statistik T