

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN  
GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PAPABEN *DONUTS & COFFE***

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam  
Menyelesaikan Program Strata 1**



Disusun oleh :

**HEPPY RUKMANA**

**NPM : 16610036**

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

**2020**

PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN  
FAST-FOOD TERHADAP KEPETUSAN PEMBELIAN  
PADA PAPABEN DONUTS & COFFEE



HEPPY RUFANA

NPM: 1411002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO

2023

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN  
GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN  
PADA PAPABEN DONUTS & COFFE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen**

Oleh:

**HEPPY RUKMANA**

**NPM : 16610036**

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

**2020**

## ABSTRAK

**RUKMANA, HEPPY: 2020.** "Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, dan Layanan *Go-Food* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Papaben *Donuts & Coffe*". Skripsi prodi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto, S.E, M.M. Pembimbing (II) Sri Retnaning Rahayu, S.E, M.M.

Pada era globalisasi yang membuat segala sesuatu berjalan secara cepat dan berubah menuntut perubahan dalam berbagai bidang. Selain faktor-faktor utama seperti lokasi dan kualitas produk faktor teknologi sekarang juga memengaruhi keputusan pembelian pada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Lokasi, Kualitas Produk, dan Layanan *Go-Food* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Papaben *Donuts & Coffe*.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif untuk mengumpulkan data di lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi sebanyak 50 responden pada konsumen Papaben *Donuts & Coffe*. Uji persyaratan analisis menggunakan uji normalitas, uji linearitas dan uji homogenitas. Pengujian model analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Dan menggunakan uji hipotesis statistik. Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis linier berganda dengan uji t diperoleh lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Papaben *Donuts & Coffe*, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Papaben *Donuts & Coffe*, sedangkan layanan *go-food* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Papaben *Donuts & Coffe*. Dari uji F diperoleh variabel lokasi, kualitas produk dan layanan *go-food* secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian pada Papaben *Donuts & Coffe*.

**Kata Kunci :** Lokasi, Kualitas Produk, Layanan *Go-Food*, Keputusan Pembelian.

## ABSTRACT

**RUKMANA, HEPPY: 2020.** The Influence of Location, Product Quality, and Go-Food Services on Purchasing Decisions in Papaben Donuts & Coffe. Undergraduate Thesis. Management Study Program, Economics and Business Faculty, Muhammadiyah University of Metro. Advisor (I) H. Suwanto, S.E., M.M. and Advisor (II) Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M.

In the era of globalization that makes things run quickly and change demands change in various fields. Besides the main factors such as location and product quality, technological factors now also influence consumer purchasing decisions. This study aims to determine the influence of location, product quality, and go-food services on purchasing decisions in Papaben Donuts & Coffe.

The research method used is quantitative descriptive method to colled data in the field by taking a sample of a population of 50 respondents in Papaben Donuts & Coffe consumers. Test requirements analysis using normality test, linearity test and homogeneity test. Testing the analysis of the coefficient of determination ( $R^2$ ). And use a statistical hypotesis test. Based on the results of research with multiple linear analysis with t test, the location has no positive and significant influence on purchasing decision in Papaben Donuts & Coffe, product quality has a positive and significant decisions in Papaben Donuts & Coffe, while go-food services have no positive influence and significant towards purchasing decisions at Papaben Donuts & Coffe. From the test obtained location variables, product quality and go-food services simultaneously theres is a significant influence on purchasing decisions in Papaben Donuts & Coffe.

**Keywords : Location, Product Quality, Go-Food Services, Purchasing Decisions.**

**HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN  
GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**PADA PAPAN DONUTS & COFFE**

**HEPPY RUKMANA**

**NPM : 16610036**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 03 Juli 2020  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fakultas Ekonomi

Tim Penguji :

**H.Suwarto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0210036801**

**Penguji I**

**Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0227067602**

**Penguji II**

**Dr. Suharto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0228035801**

**Penguji Utama**

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi



**Dr. Suharto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0228035801**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN**

**GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN**

**PADA PAPABEN DONUTS & COFFE**

**HEPPY RUKMANA**

**16610036**

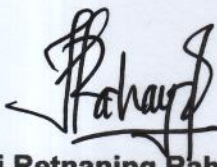
**Telah Disetujui Oleh:**

**Dosen Pembimbing I**



**H. Suwanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0210036801**

**Dosen Pembimbing II**



**Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0227067602**

**Mengetahui,**

**Kaprodi Manajemen**



**H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0223027901**

## MOTTO

*"However difficult life may seem, there is always something you can do, and succeed at. It matters that you don't just give up"*

**-Stephen Hawking-**

*"Some people dream of success, while others wake up and work hard at it"*

**-Mark Zuckerberg-**

*"Everything happens for some reason"*

**-Unknown-**



## PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak (Purwanto) dan Ibu (Sri Lestari) yang telah memberikan do'a, mendukung, membimbing, menjadi teman diskusi, dan memberikan segala yang terbaik untuk kesuksesan anaknya baik secara moril dan materil, terimakasih tanpa henti saya ucapkan.
2. Adik-adikku tersayang, Rayhan Aditya dan Freya Sheza. Terima kasih karena selalu memberikan dorongan dan semangat serta hiburan ketika penat dalam mengerjakan skripsi. Semoga kesuksesan yang lebih besar dapat adik raih di masa yang akan mendatang.
3. Dan Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga proposal dengan judul **"PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PAPABEN DONUTS & COFFE"** dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan dari penulisan proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suharto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro,
4. H. Suwanto, S.E., M.M. Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.
5. Sri Retnaning Rahayu, S.E., M.M. Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaikannya proposal ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Sahabat-sahabatku sejak TK hingga sekarang; Pita, Ama, Fera, Ayu, Nova dan Windy yang telah menyemangati, meyakinkan, memberi nasehat, dan mendo'akan hingga saat ini. Terima kasih karena selalu ada hingga saat ini.
8. Sahabat-sahabat seperjuanganku; Ila, Amel, dan Diah yang selalu memberikan do'a, canda tawa, diskusi, bantuan, nasehat dan dukungan kalian dari mulai awal kuliah hingga saat ini. Terima kasih banyak untuk segalanya.

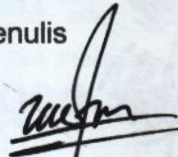
9. Teman-teman prodi Manajemen angkatan 2016 khususnya kelas A, saya mendapatkan banyak sekali kenangan yang tak bisa tergantikan. Terima kasih atas pengalaman, suka cita, dan canda tawa selama kuliah.

10. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan proposal ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proposal ini, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan dan kesempurnaan dalam penyusunan proposal ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, Juli 2020

Penulis



**Heppy Rukmana**

NPM. 16610036

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heppy Rukmana  
NPM : 16610036  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PAPABEN DONUTS & COFFE**".

Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana ekonomi dan akan bertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Metro, Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



**Heppy Rukmana**

NPM. 16610036



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 1318/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : HEPPY RUKMANA  
NPM : 16610036  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

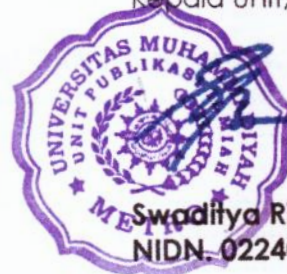
**PENGARUH LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN GO-FOOD TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PAPABEN DONUTS & COFFE**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 20 Juli 2020  
Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

Jl. Dewantara No.116  
Metro, Kec. Metro Timur Kota  
Metro Lampung, Indonesia

www.upi.ummetro.ac.id  
upummetro@gmail.com

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
LEMBAR LOGO .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
RINGKASAN.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN .....	xi
HALAMAN PENGESAHAN .....	xii
HALAMAN MOTTO .....	xiii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	xiv
KATA PENGANTAR.....	xv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	xvii
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (Similarity Check) .....	xviii
DAFTAR ISI .....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Kajian Literatur Yang Mendukung Variabel Terikat Dan Bebas .....	10
1. Pengertian Pemasaran .....	10
2. Pengertian Lokasi .....	11
3. Pengertian kualitas Produk .....	14
4. Pengertian Layanan <i>Go-Food</i> .....	18
5. Pengertian Keputusan Pembelian .....	20
B. Penelitian Relevan .....	25
C. Kerangka Pemikiran.....	27
D. Hipotesis Penelitian .....	28

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	30
B. Tahapan Penelitian .....	30
1. Populasi .....	30
2. Teknik Sampling .....	30
C. Definisi Operasional Variabel .....	31
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
1. Studi Pustaka .....	33
2. Observasi .....	34
3. Wawancara .....	34
4. Kuisisioner .....	34
E. Instrumen Penelitian .....	36
F. Teknik Analisis Data .....	37
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	38
a. Uji Normalitas .....	38
b. Uji Linieritas .....	39
c. Uji Homogenitas .....	39
2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
a. Uji T .....	39
b. Uji F .....	40
c. Koefisien Determinasi .....	41
d. Hipotesis Statistik .....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Usaha .....	42
1. Sejarah Berdirinya Usaha .....	42
2. Tugas Pokok Dan fungsi .....	44
B. Hasil Penelitian .....	45
1. Deskripsi Data .....	45
2. Analisis Data .....	53
C. Pembahasan .....	63

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	65
B. Saran .....	65

### **DAFTAR LITERATUR**

### **LAMPIRAN**

Tabel 22. Uji t .....	61
Tabel 23. Hipotesis Statistik $X_2$ .....	62
Tabel 24. Hipotesis Statistik $X_2$ .....	62
Tabel 25. Hipotesis Statistik $X_2$ .....	62
Tabel 26. Hipotesis Statistik Simultan .....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar toko penjual donat yang berada di Kota Metro .....	5
Tabel 2. Data penjualan pada Papaben <i>Donuts &amp; Coffe</i> .....	6
Tabel 3. Hasil penelitian yang Relevan.....	25
Tabel 4. Skala Likert.....	35
Tabel 5. Instrumen Penelitian .....	35
Tabel 6. Data Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Profesi.....	46
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Lokasi .....	47
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	48
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Layanan <i>Go-food</i> .....	50
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian.....	51
Tabel 13. Uji Normalitas .....	55
Tabel 14. Uji Linieritas $X_1$ .....	55
Tabel 15. Uji Linieritas $X_2$ .....	56
Tabel 16. Uji Linieritas $X_3$ .....	56
Tabel 17. Uji Homogenitas $X_1$ .....	57
Tabel 18. Uji Homogenitas $X_2$ .....	57
Tabel 19. Uji Homogenitas $X_3$ .....	57
Tabel 20. Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
Tabel 21. Uji Simultan .....	60
Tabel 22. Uji $R^2$ .....	61
Tabel 23. Hipotesis Statistik $X_1$ .....	62
Tabel 24. Hipotesis Statistik $X_2$ .....	62
Tabel 25. Hipotesis Statistik $X_3$ .....	62
Tabel 26. Hipotesis Statistik Simultan.....	62



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data pengguna internet di Indonesia .....	4
Gambar 2. Tahapan keputusan pembelian .....	21
Gambar 3. Kerangka Konseptual .....	28
Gambar 4. Logo Papaben <i>Donuts &amp; Coffe</i> .....	42
Gambar 5. Struktur Organisasi Papaben <i>Donuts &amp; Coffe</i> .....	43
Gambar 6. Diagram Variabel Lokasi .....	48
Gambar 7. Diagram Variabel Kualitas Produk .....	48
Gambar 8. Diagram Variabel Layanan <i>Go-food</i> .....	50
Gambar 9. Diagram Variabel Keputusan Pembelian .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	71
Lampiran 2. Pengujian Persyaratan Instrumen.....	81
Lampiran 3. R Tabel .....	89
Lampiran 4. T Tabel .....	91
Lampiran 5. F Tabel .....	93
Lampiran 6. Tabulasi Data Jawaban Sebelum Uji Validitas .....	96
Lampiran 7. Tabulasi Data Masing-masing Variabel Sebelum Validitas .....	103
Lampiran 8. Tabulasi Data Jawaban Setelah Uji Validitas .....	105
Lampiran 9. Tabulasi Data Masing-masing Variabel Setelah validitas .....	113