

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT
BELI KONSUMEN DI TOKO TECHNO SOUND PRO KOTA KUPANG**

AGUSTINA ERIKA GOMENASAI
18410218

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Guna memenuhi sebagian dari
Persyaratan-persyaratan untuk mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN DI TOKO TECNHO SOUND PRO KOTA
KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:
AGUSTINA ERIKA GOMENASAI
18410218



Menyetujui

Pembimbing I

A blue ink signature of Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP.

Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP
NIDN: 0814076202

Pembimbing II

A blue ink signature of Melvin K. Djami Rane, SE., MM.

Melvin K. Djami Rane, SE., MM
NIDN: 8993100020

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2024

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
MINAT BELI KONSUMEN DI TOKO TECNHO SOUND PRO KOTA
KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AGUSTINA ERIKA GOMENASAI
18410218



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal: 07 November 2024

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Alya Elyta Sjioen, SE., MM	
Penguji Anggota	Jofret U.S Peku Djawang, S.AB., MM	
Penguji Anggota	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane, SE., MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
MANAJEMEN



Ketua Program Studi Manajemen


Alya Elyta Sjioen, SE., MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Agustina Erika Gomenasai

Nim : 18410218

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul : “ Pengaruh Kualitas Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen Di Toko Tecnho Pro Kota Kupang.” yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi untuk tahun akademik 2024/2025 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 22 Oktober 2024

Yang Menyatakan

Mengetahui

Hermyn B. Hita, SE., M.Si
IDN 0825056801



Agustina Erika Gomenasai
NIM. 18410218



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis Tanggal 07 November 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Agustina Erika Gomenasai
TTL : Denpasar, 08 Agustus 1999
NIM : 18410218
Jurusan/ProgdI : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Beli Konsumen di Toko Tecno Sound Pro Kota Kupang
Pembimbing I : Dr.Damaris Y. Koli, SE.,MP
Pembimbing II : Melvin K.Djami Rane, SE.,MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Alya E. Sjioen, SE., MM	Utama	78	X 40%	31.2
Jofret U. S Peku Djawang, S. AB., MM	Anggota	80	X 20%	16
Dr.Damaris Y. Koli, SE.,MP	Anggota	85	X 20%	17
Melvin K.Djami Rane, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
Total Nilai yang diperoleh: 80.2				
Nilai Aksara: A (SANGAT MEMUASKAN)				

Kupang, 07 November 2024
Dekan Fakultas Ekonomi UKAW

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK: 7857746647230150

MOTTO

**“KETIKA KAMU MERASA INGIN BERHENTI DAN MENYERAH,
PIKIRKAN TENTANG MENGAPA KAMU MEMULAINYA DAN
SEBERAPA JAUH KAMU TELAH MELANGKAH”**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan sukacita, segala hormat saya persembahkan bagi kemuliaan Tuhan Yesus Sang Pemilik Kehidupan, karena atas berkat dan penyertaannya sehingga saya mampu menyelesaikan Skripsi ini. Dan oleh karena itu, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Yang Tercinta kedua Orang Tua Saya, Almarhum Bapak Martinus Gomen dan Mama Anastasia Nona yang selalu mendoakan, menguatkan, mendukung, memotivasi dan berjerih lelah untuk keberhasilan saya dan yang menjadi alasan terbesar saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakak tersayang Roberto, Kakak Baron, Kakak Renti, Adik Tofer, Rudi Maley dan Alzio Maley yang selalu mendoakan, mendukung dan menjadi penyemangat saya.
3. Untuk semua Keluarga, teman-teman Tercinta di Maumere yang selalu memberikan Dukungan dan Semangat bagi Penulis untuk menyelesaikan Skripsi.
4. Untuk teman-teman saya, Dewi Kase, Riska Tari, Omesh, Rudi Kapitan, Arifin, Laras Lado, Crew Legend 17, Teman-teman Asrama Linton 2, dan Teman-teman Kelas E Angkatan 18 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
5. Untuk Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

6. Toko Tecinho Sound Pro Kupang serta seluruh karyawan yang telah membantu dan memberikan masukan bagi saya selama penulisan skripsi ini.
7. Penulis persembahkan untuk semua pihak yang bertanya “kapan sidang?”, “kapan wisuda?”, “kapan nyusul”, dan lainnya. Kalian adalah alasan saya segera menyelesaikan Skripsi ini.
8. Terima Kasih untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Minat Beli Konsumen di Toko Tecno Sound Pro Kupang”** tanpa suatu halangan apapun. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan mencapai gelar S-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka dengan terselesaikannya skripsi ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Godlief Frederik Neonufa, MT., Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang Beserta jajarannya.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan pembimbing 1 yang telah mendukung, memberi arahan dan bimbingan kepada penulis sejak penyusunan proposal hingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Alya Elyta Sjioen, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen.

5. Bapak Dedy Raidons Se'u,SE.,MM selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu memberikan nasehat dan motivasi yang sangat baik kepada penulis selama perkuliahan hingga dengan selesai.
6. Ibu Melvin K. Djami Rane,SE.,MM selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dan ketulusan membimbing penulis.
7. Ibu Alya Elita Sjoen,SE.,MM selaku penguji utama dan Bapak Jofret U. S. Peku Djawang,S.AB.,MM selaku penguji anggota yang selalu memberik saran, dukungan, nasihat-nasihat yang terbaik bagi penulis.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, Khususnya Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan memotivasi untuk menjadi anak yang berhasil.
9. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan,oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima Kasih teriring salam dan doa yang tulus.

Kupang, 8 Oktober 2024

Penulis

Agustina Erika Gomenasai

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Persoalan Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian	11
1.5. Manfaat Penelitian	11

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.2. Lokasi.....	14
2.2.1. Pengertian Lokasi.....	14
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lokasi	16
2.2.3. Indikator-indikator Lokasi.....	17
2.3. Minat Beli.....	17
2.3.1. Pengertian Minat Beli	17
2.3.2. Indikator-indikator Minat Beli.....	19
2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli.....	20

2.4. Konsep Penelitian.....	22
2.5. Kerangka Dasar Pemikiran	23
2.6. Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Populasi Dan Sampel	26
3.1.1. Populasi	26
3.1.2. Sampel.....	26
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3. Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep	28
3.4. Teknik Analisis Data.....	29
3.4.1. Analisis Pendahuluan	29
3.4.2. Analisis Lanjutan	29
3.4.3. Teknik Pengujian	30
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	
4.1. Gambaran Objek Penelitian	32
4.1.1. Sejarah Toko Tecno Sound Pro Kupang.....	32
4.1.2. Visi Dan Misi Toko Tecno Sound Pro Kupang	32
4.1.3. Struktur Organisasi Toko Tecno Sound Pro Kupang.....	32
4.1.4. Uraian Tugas	34
4.1.5. Karakteristik Responden.....	35
4.2. Analisis Pendahuluan	38
4.2.1. Kualitas Pelayanan	39
4.2.2. Lokasi	40
4.2.3. Minat Beli	41
4.3. Analisis Lanjutan	42
4.3.1 Analisis Linear Berganda.....	42
4.3.2. Uji Parsial (Uji t).....	43
4.3.3. Hasil Uji Simultan (Uji F).....	45
4.3.4. Hasil Koefisien Determinasi R^2	45

4.4. Bahasan Hasil Analisis.....	45
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli.....	46
4.4.2. Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Minat Beli.....	48
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Implikasi Teoritis	51
5.3. Implikasi Terapan.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir ..	24
Gambar 2 Struktur Organisasi Toko Tecno Sound Pro.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan di Toko Tecnho Sound Pro 2021-2023.....	5
Tabel 1.2. Data Pengunjung Toko Tecnho Sound Pro 2021-2023	7
Tabel 3.1. Indikator Empirik dan Skala Pengukurun Konsep.....	28
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 4.4. Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	39
Tabel 4.5. Jawaban Responden Terhadap Lokasi.....	40
Tabel 4.6. Jawaban Responden Terhadap Minat Beli.....	41
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data.....	61
Lampiran 2 Hasil Analisis.....	63