

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DI MINIMARKET 911 PENFUI TIMUR
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)**

NIKE APRILIN DEKU
21410048

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan – Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2025

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DIMNINIMARKET 911 PENFUI TIMUR
(Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)

NIKE APRILIN DEKU
20410048



Menyetujui

Pembimbing I

Dr.Dra. Diani T A Ledo, SE.,M.Si
NUPTK: 1134743644230090

Pembimbing II

Eka Merdekawati I.Seseli, SE.,MM
NUPTK. 214149769670230493

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN PRODUK,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
DIMINIMERKET 911 PENFUI TIMUR**

NIKE APRILIN DEKU
20410048

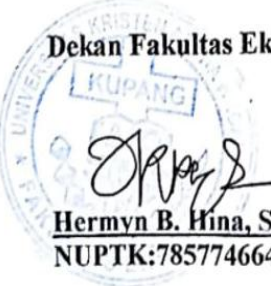
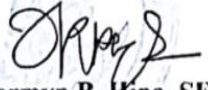


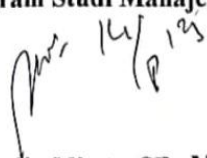
**Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji
Pada Tanggal: 25 Juli 2025**

Susunan Dewan Penguji

Penguji utama	Drs. Robert Alex Serang, M.Si	
Penguji anggota	Yudith Febrianty Lerrick, SE.,MM	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Dr. Dra. Diani T A Ledo, SE.,M.Si	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Eka Merdekawati I Seseli, SE.,MM	

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**


Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK:7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen

Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc
NUPTK:1136754655230120



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

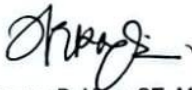
Nama : Nike Aprilin Deku
NIM : 21410048
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 911 Penfui Timur."** 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 ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Dekan,


Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK. 7857746647230152

Kupang, 18 Juli 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Nike Aprilin Deku
NIM. 21410048



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

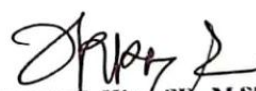
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jumat, tanggal 25 Juli 2025 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Nike Aprilin Deku
TTL : Talae Mok, 03 April 2001
NIM : 21410048
Jurusan/Progd : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 911 Penfui Timur
Pembimbing I : Dr. Dra. Diani T. A. Ledo SE., M.Si
Pembimbing II : Eka Merdekawati I Seseli, SE., MM
Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Drs. Robert A. Serang M.Si	Utama	78	X 40%	31,2
Yudith Febrianty Lerrick, SE., MM	Anggota	75	X 20%	15
Dr. Dra. Diani T. A. Ledo SE., M.Si	Anggota	85	X 20%	17
Eka Merdekawati I Seseli, SE., MM	Anggota	85	X 20%	17
Total Nilai Yang Diperoleh: 80,2				
Nilai Aksara: A (Sangat Memuaskan)				

Kupang, 25 Juli 2025
Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW


Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK. 7857746647230152

MOTTO

“ALL BECAUSE JESUS MAKES IT WALK BY FAITH”

**“Segala Perkara Dapat Kutanggung Didalam Dia Yang Memberi
Kekuatan KEPADAKU”**

(Filipi 4:13)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur bagi Tuhan yang Maha Esa atas kebaikan dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntun saya dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Ibrahim Deku (Alm) Walaupun Tiada Pesannya selalu Kukenang dan Mama Otansia Malelak yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, dan Kasih Sayang.
3. Kedua Orang Tua Wali Kakak Terkasih Yori Aniwani Deku, Dan Suaminya Kakak Kefas Tafoki bersama Ketiga Ponaan Elyzha, Elym, Elea dan Adik Ina yang selalu membantu menyertai penulis dengan doa, Motivasi, Kasih Sayang dan dukungan yang diberikan kepada penulis dalam perjalanan pendidikan selama ini.
4. Kakak Terkasih Kakak Stef bersama Istrinya, Kakak Nensi bersama suaminya yang selalu memberikan dukungan Doa dan Motivasi bagi Penulis dalam perjalanan pendidikan.
5. Ibu Eka Seseli, SE.,MM selaku dosen penasehat akademik sekaligus sebagai pembimbing II yang selalu memberikan arahan dan masukan pada Penulis selama bangku pendidikan dan yang berkenan meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini

6. Ibu Dr. Dra. Diani T. A. Ledo SE.,M.Si selaku pembimbing I, yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
7. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang Yang tercinta.
8. Terimakasih untuk keluarga Besar Tafoki yang selalu mendukung,memotivasi dan memberikan perhatian kepada penulis selama proses perkuliahan.
9. Terimakasih untuk Sahabat Matilda Wehelmina Aleng, Arni Selfriana Banu yang selalu menjadi pendengar yang baik dalam kelu kesah selama proses pendidikan, membantu dan mendukung, memberi perhatian kepada penulis kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.
10. Teman – teman seperjuangan Kelas B Manajemen 2021 dan teman-teman Kelas Pemasaran angkatan 2021 yang selalu membantu penulis dengan caranya masing – masing kiranya kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian mendapatkan berkat oleh Tuhan yang Maha Esa.
11. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri Nike Aprilin Deku. Apresiasi Sebesar-besarnya ,bangga sekali karena telah Kuat dan Mampu bertahan,Berjuang dan berusaha keras untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai dengan menikmati proses yang telah terbilang tidak mudah,Terima

Kasih Telah membuktikan kepada orang-orang tersayang dan terdekat bahwa usaha dan kerja keras mereka tidak sia-sia.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Produk Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian DiMinimarket 911 Kota Kupang (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Kupang)”.

Terselesainya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini pula penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tulus kepada:

1. Prof.Dr. Ir. Godlif Frederik Neonufa, MT., Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Maromi Merlin Mbate,SE.,Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Eka Imelda Seseli,SE.,MM selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus selaku pembimbing II yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulis Selama Perkuliahan sampai Akhir Ini.
5. Ibu Dr. Dra. Diani T. A. Ledo SE.,M.Si selaku pembimbing I yang dengan kerelaan dengan ketulusan membimbing penulisan Skripsi Ini
6. Pak Drs.Robert Alex Serang,M.Si selaku penguji utama dan Ibu Yudith Febrianty Lerrick, SE., MM selaku penguji anggota.

7. Seluruh Staf Dosen Fe-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama dibangku pendidikan.

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, 16 Juli 2025

Penulis

Nike Aprilin Deku

DAFTAR ISI

MOTTO	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang... ..	1
1.2 Rumusan Masalah... ..	7
1.3 Persoalan penelitian... ..	7
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Teoritis	9
2.1.1 Keputusan Pembelian... ..	9
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.2 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	9
2.1.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas pelayanan.	11
2.1.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Kelengkapan Produk.....	17
2.1.3.1 Pengertian Kelengkapan Produk.....	17

2.1.3.2 Faktor-Faktor Kelengkapan Produk.....	18
2.1.3.3 Indikator Kelengkapan Produk	19
2.1.4 Lokasi.....	19
2.1.4.1 Pengertian Lokasi.....	19
2.1.4.2 Karakteristik Lokasi	20
2.1.4.3 Indikator Lokasi	21
2.2 Konsep Penelitian.....	23
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran dan Hipotesis Penelitian.....	24
2.3.1 Kerangka Dasar Pemikiran	24
2.3.2 Hipotesis.....	25
2.3.2.1 Hipotesis Kerja.....	25
2.3.2.2 Hipotesis Statistik.....	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Populasi Dan Sampel Penelitian	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Konsep Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep.....	28
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
3.4.1 Analisis pendahuluan	30
3.4.2 Analisis Lanjutan	31
3.4.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.4.2.2 Uji Hipotesis.....	32
3.4.2.3 Uji F (Uji Simultan)	32
BAB IV	34
ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS.....	34
4.1. Gambaran Objek	34
4.1.1. Sejarah Minimarket 911.....	34
4.1.2 Visi Misi.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.1.4. Karakteristik Responden	36
4.1.4.1 Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36

4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
4.1.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	39
4.1.4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	40
4.2 Analisis Pendahuluan.....	40
4.2.2 Kelengkapan Produk	47
4.2.3 Lokasi	48
4.2.4 Keputusan Pembelian.....	50
4.3. Analisis Lanjutan	52
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.3.2 Uji Simultan (Uji F)	55
4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.4 Bahasan Hasil Analisis	56
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Keputusan Pembelian di Minimarket 911 Kota Kupang.....	56
4.4.2 Pengaruh Variabel Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 911 Kota Kupang	65
4.4.3 Pengaruh Variabel Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Minimarket 911 Kota Kupang	69
BAB V	75
KESIMPULAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Implikasi Teoritis	75
5.3 Implikasi Teoritis	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel Data Penjualan	4
Tabel 3.1 Konsep Indikator Dan Skala Pengukuran Konsep	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Dimensi Tangible (Berwujud)... ..	49
Tabel 4.7 Dimensi Reability (Kehandalan).....	50
Tabel 4.8 Dimensi Responsiviness(Ketanggapan)... ..	51
Tabel 4.9 Dimensi Assurance (Jaminan).....	52
Tabel 4.10 Dimensi Empathy(Empati)... ..	53
Tabel 4.11 Rekapitan Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.12 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kelengkapan Produk.....	55
Tabel 4.13. Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	56
Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Kelengkapan Produk	59
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran	27
Daftar Gambar 4.1 Logo Minimarket 911 Kota Kupang.....	39
Daftar Gambar 4.2 Struktur Organisasi Minimarket 911 Kota Kupang	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian	92
Lampiran 2 Tabulasi Data	99
Lampiran 3 Hasil Output SPSS	108
Lampiran 4 Surat Ijin penelitian.....	109
Lampiran 5 Kartu konsul.....	11