

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *GHAURA CHOCOLATIER & CAFÉ* TDM
KUPANG**

BELIANSEL INGRIVON BUNGA DAO

21410131

S K R I P S I

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG**

2026

LEMBARAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *GHAURA CHOCOLATIER & CAFÉ* TDM
KUPANG

Dipersiapkan dan disusun oleh:

BELIANSEL INGRIVON BUNGA DAO
21410131



Mengetahui

Dosen Pembimbing 1

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

Dosen Pembimbing 2

Margarethy R. Mbado, SE., MM
NUPTK: 7341744645130080

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

Ketua Program Studi Manajemen

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

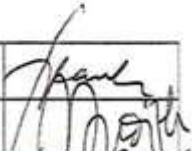
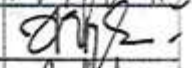
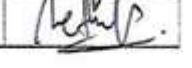
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN DI *GHAURAH CHOCOLATIER & CAFE TDM*
KUPANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
BELIANSEL INGRIVON BUNGA DAO
21410131



Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal : 03 juni 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Frankie J. Salean, SE.MP	
Penguji Anggota	Yudith F. Lerrick, SE.,MM	
Penguji Anggota / Pembimbing I	Hermyn B. Hina, SE.,M.Si	
Penguji Anggota / Pembimbing II	Margarethy R. Mbado, SE.,MM	

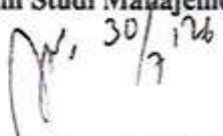
**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU
PERSYARATAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR SERJANA
MANAJEMEN**

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc., Ak
NUPTK: 5660763664131352

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
Telp/WA +62 82146935252
ukawfe25@gmail.com, <http://ukaw.ac.id>

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Beliansel Ingrivon Bunga Dao
NIM : 21410131
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Ghaura *Chocolatier & Café* TDM Kupang."** yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2025/2026 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
Pit. Dekan Fakultas Ekonomi,

Ir. Yohanes Meryanto, M.Si. Ph.D.
NUP.FK. 3835745646130132

Kupang, 9 Maret 2026
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Beliansel Ingrivon Bunga Dao
NIM. 21410131



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

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin, Tanggal 03 Juni 2026 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Beliansel Ingrivon Bunga Dao
TTL : Raenalulu, 13 Desember 2002
NIM : 21410131
Jurusan/Progdil : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap keputusan pembelian Di Ghaura chocolatier & Cafe TDM Kupang
Pembimbing I : Hermyn B. Hina, SE.,M.Si
Pembimbing II : Margaretha R. Mbado, SE., MM

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Frankie J. Salean, SE., MP	Utama	75,2	X 40%	30,08
Yudith F. Lerrick SE.,MM	Anggota	75	X 20%	15
Hermyn B. Hina, SE.,M.Si	Anggota	76	X 20%	15,2
Margaretha R. Mbado, SE., MM	Anggota	77	X 20%	15,4
Total Nilai yang diperoleh: 75,68				
Nilai Aksara: A- (Memuaskan)				

Kupang, 03 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW



Dr. Christian D. Manu, SE.,M.Sc.,Ak
NUPTK: 5660763664131350

MOTTO

*“DALAM SEGALAH HAL AKU DIKUATKAN OLEH DIA YANG MEMBERI
KEKUATAN KEPADAKU”*

FILIPPI 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 dengan baik.
2. Kedua Orang Tua tercinta Mama tercinta Henderina Bunga Dao dan Bapak Soriel Herison Rohi Bire yang selalu menyertai penulis dengan doa, semangat, kasih sayang dan kerja keras untuk mendukung perjalanan pendidikan penulis.
3. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I, yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memeberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Margarethy R. Mbado,SE.,MM selaku pembimbing II, dan dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukkan kepada penulis selama dibangku pendidikan dan selama masa bimbingan.
5. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
6. Saudara/saudari tercinta dan orang yang saya sayangi, Nelci Duru kana, Chelvin Weo Kana, Apriana hawu Tua, Ana Heke Medo, Angela Triyuni Klau yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menulis skripsi
7. Teman/teman seperjuangan kelas C Manajemen angkatan 2021 yang tidak dapat penulis sebutkan nama satu persatu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing masing,kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat berkat dari Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Karena atas berkat penyertaan-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Di Ghaura Chocolatier & Cafe TDM Kupang. Dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi, namun semuanya dapat dilewati karena berkat dari Tuhan Yang Maha Esa yang diberikan melalui segala bentuk dukungan dari berbagai pihak yang tentunya sangat besar artinya bagi penulis. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan limpah terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr Ir. Godlief Fredik Neonufa, MT., selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Dr. Christian D. Manu, SE., M.Sc., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Bapak Drs. Robert Alex Serang, M.Si selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Ibu Hermyn B. Hina, SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan arahan dan masukkan kepada penulis selama dibangku pendidikan dan selama masa bimbingan.
6. Ibu Margarethy R. Mbado, SE., MM selaku dosen Pembimbing II dosen penasehat akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama di bangku pendidikan dan selama masa bimbingan.
7. selaku dosen penguji utama Bapak Frankie J. Salean, SE.MP dan Ibu Yudith F. Lerrick, SE., MM selaku dosen penguji anggota.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Bapak/Ibu dosen program studi manajemen yang telah memberikan ilmu dan motivasi.
9. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi yang membantu dalam pengurusan berkas dan surat-surat yang diperlukan.

10. Owner Ghaura Chocolatier & Café TDM Kupang beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di Ghaura Chocolatier & Café TDM Kupang.

Kupang, Maret 2026

Beliansel Ingrivon Bunga Dao

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3. Persoalan Penelitian	10
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Keputusan Pembelian.....	12
2.1.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	12
2.1.2. Langkah-Langkah keputusan Pembelian	13
2.1.3. Proses keputusan pembelian	15
2.1.4. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pembelian	16
2.1.5. Indikator Keputusan Pembelian	17
2.2. Kualitas Pelayanan	19
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	21
2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.3. Harga.....	23
2.3.1. Pengertian Harga.....	23
2.3.2. Tujuan Penetapan Harga	27

2.3.3. Indikator Harga	28
2.4. Lokasi.....	29
2.4.1. Pengertian Lokasi.....	29
2.4.2. Tujuan Penetapan Lokasi	31
2.4.3. Aspek-Aspek Pemilihan Lokasi.....	31
2.4.4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Lokasi	32
2.4.5. Indikator Lokasi	33
2.5. Konsep Penelitian.....	34
2.6. Kerangka Dasar Pemikiran dan Hipotesis.....	35
2.6.1. Kerangka Dasar Pemikiran	35
2.6.2. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1. Populasi dan Sampel	39
3.1.1. Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.1.2. Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	41
3.2. Teknik Analisis Data.....	42
3.2.1. Analisis Pendahuluan	42
3.2.2. Analisis Lanjutan	43
BAB IV ANALISIS PEMBAHASAN HASIL ANALISIS	46
4.1. Gambaran Objek	46
4.4.1. Sejarah Ghaura Chocolatier & Café TDM.....	46
4.4.2. Visi dan Misi	46
4.4.3. Karakteristik Responden	47
4.4.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.4.3.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.2. Analisis Pendahuluan.....	49
4.2.1. Kualitas Pelayanan	50
4.2.2. Harga.....	54
4.2.3. Lokasi.....	57
4.2.4. Keputusan Pembelian.....	60

4.3. Analisis Lanjutan	64
4.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	64
4.3.2. Uji Parsial (uji t).....	66
4.3.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	66
4.3.2.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	67
4.3.2.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian	68
4.3.3. Uji Simultan (F)	70
4.3.4. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70
4.4. Bahasan Hasil Analisis.....	71
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	71
4.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.4.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
BAB V PENUTUP	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Implikasi.....	75
5.2.1. Implikasi Teoritis	75
5.2.2. Implikasi Terapan	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Produk dan Harga di Ghaura Chocolatier & Cafe TDM Kupang Tahun 2024	37
Tabel 3.1 Konsep, Indikator Empirik dan Skala Pengukuran Konsep	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	50
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga (X2)	54
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi (X3)	57
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian(Y)	60
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Anova	70
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi (R ²)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Dasar Pemikiran	37
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2. Tabulasi Responden.....	97
Lampiran 3. Hasil Perhitungan spss.....	106
Lampiran 4. Surat Pra Penelitian	112
Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian	113
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian	114
Lampiran 7. Kartu konsultasi pembimbing I	115
Lampiran 8. Kartu konsultasi pembimbing II	116