

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT LISTRIK DI TOKO LISTRIK PACI
PALEMBANG**

SKRIPSI



Oleh :
ELLYZA PUTRI ARUM SARI
21220039
MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG
2025

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT LISTRIK DI TOKO LISTRIK PACI
PALEMBANG**

S K R I P S I

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :
ELLYZA PUTRI ARUM SARI
21220039
MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG

2025

S K R I P S I

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT LISTRIK DI TOKO LISTRIK PACI
PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ELLYZA PUTRI ARUM SARI

21220039

MANAJEMEN

Telah Dipertahankan di Depan Tim
Penguji Pada Tanggal 02 Juli 2025
Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI

Ketua : Esty Naruliza, S.E., M.P

Aggota : Sri Ermeila, S.E., M.Si

Anggota : Albizia Pasmawijaya Putera, S.E., M.M., CPMA

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



Esty Naruliza, S.E., M.P
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ELLYZA PUTRI ARUM SARI
NPM : 21220039
Program Studi : MANAJEMEN
Mata Kuliah Pokok : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Penelitian : PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ALAT LISTRIK DI TOKO LISTRIK
PACI PALEMBANG
Tanggal Persetujuan : 02 Juli 2025

PEMBIMBING SKRIPSI

Ketua Pembimbing

Esty Narulza., S.E., M.P

Anggota Pembimbing

Sri Ermeila., S.E., M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

FAKULTAS EKONOMI
ESTY NARULZA, S.E., M.P.
UNIVERSITAS IBA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ELLYZA PUTRI ARUM SARI
Tempat Tanggal Lahir : Banyuasin, 20 April 2003
Program Studi : Manajemen
NPM : 21220039

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebut sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas IBA maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, termasuk pencabutan gelar yang di peroleh melalui pengujian karya ilmiah ini.

Pelambang, 02 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Ellyza Putri Arum Sari
NPM 21220039

MOTTO

**“SETIAP DETIK SANGATLAH BERHARGA, TERUSLAH BERUSAHA
DAN BEKERJA KERAS SETIDAKNYA UNTUK DIRIMU SENDIRI”**

**“KELUARLAH DARI ZONA NYAMANMU AGAR KAU TAK TERLIHAT
TERTINGGAL DAN BODOH DIMATA ORANG LAIN”**

**“SESUNGGUHNYA ALLAH TIDAK AKAN MENGUBAH KEADAAN
SUATU KAUM, SEBELUM MEREKA MENGUBAH KEADAAN DIRI
MEREKA SENDIRI” – QS AR RAD 11**

Dengan segala kerendahan hati

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

Ayah Tercinta Suparlan (alm)

Ibu Tercinta Lestari Wardayati

Kakak dan adik ku tercinta

Keluarga Besar tercinta

Para Dosen Pendidikku di Universitas Iba Palembang yang saya hormati

Teman-teman seperjuangan

Dan almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Alat Listrik di Toko Listrik Paci Palembang”** ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1, di Fakultas Ekonomi, Universitas Iba Palembang yang diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk pembaca maupun pengembang ilmu pengetahuan dibidang terkait.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu menyusun skripsi ini. Karena mereka menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan tidak akan selesai tanpa bantuan mereka. Atas segala bantuan yang telah diberikan penulis mengucapkan terima kasih, semoga amal ibadah yang bersangkutan dapat bernilai disisi Tuhan Yang Maha Esa. Dengan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

- Ibu Dr. Lily Rahmawati Harahap, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Iba, Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang dan sebagai Pembimbing Akademik Saya
- Ibu Esty Naruliza, S.E., M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang dan selaku pembimbing saya dalam penyusunan Skripsi ini, mulai dari pemilihan judul hingga penyelesaian Skripsi
- Ibu Dr. Titin Vegirawati, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang

- Ibu Dra. Endang Kusdiah Ningsih, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang
- Bapak Hadli, S.E., M.Si sebagai Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang
- Ibu Ria Astri Yani, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manejemen Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang
- Ibu Asma Mario, S.E., M.M selaku Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang
- Ibu Sri Ermeila, S.E.,M.Si selaku dosen Prodi Manejemen Fakultas Ekonomi dan sebagai Anggota Pembimbing dalam penelitian yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi dari awal hingga akhir
- Bapak Albizia Pasmawijaya Putera, S.E., M.M., CPMA sebagai Penelaah pada penelitian ini dan sebagai Dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Iba Palembang
- Seluruh dosen dan staff tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu saya dalam banyak hal
- Kepada kedua orang tua saya, Bapak Suparlan,A.Ma.Pd (alm) dan Ibu Lestari Wardayati, Terima Kasih selalu memberikan kasih sayang, nasihat, semangat, motivasi, dan doa yang tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
- Teruntuk saudara-saudara ku Kakak pertama ku Nur Indah Kurniawati, S.Pd, kakak kedua ku Izro Miatun, S.E dan adik ku Dymaz Satria Imam Saputra, Terima Kasih telah menjadi support system terbaik bagi penulis,

sebagai penasihat dan pengarah yang baik bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- Kepada Owner Toko Listrik Natasa, Kak Paci Natasa S.T., M.T dan Owner Toko Listrik Paci, ayuk Ratih Natasa S.E. Terima kasih untuk segala dukungan baik materi maupun semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya.
- Teruntuk eman-teman seperjuangan manajemen 2021, terimakasih untuk semua dukungan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan semoga bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Palembang, 02 Juli 2025

Penulis

Ellyza Putri Arum Sari

ABSTRAK

PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ALAT LISTRIK DI TOKO LISTRIK PACI PALEMBANG

Oleh :

ELLYZA PUTRI ARUM SARI

Penulisan skripsi ini di bawah bimbingan

Esty Naruliza, S.E., M.P

Sebagai Ketua

Sri Ermeila, S.E., M.Si

Sebagai Anggota

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan bagaimana lokasi dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan memengaruhi keputusan pembelian konsumen untuk membeli peralatan listrik di Toko Listrik Paci Palembang. Dalam penelitian ini, sampel dari 250 responden dipilih untuk menunjukkan bagaimana konsumen membuat keputusan pembelian. Data diperoleh dari 250 orang yang menjawab.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), dengan nilai signifikansi 0,020 (kurang dari 0,050). Ini menunjukkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima. Variabel kualitas pelayanan (X2) juga memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 ($\leq 0,050$), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membuat konsumen mengambil keputusan pembelian. Lokasi juga memiliki pengaruh yang signifikan dengan nilai konstan - 0,105, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membuat konsumen mengambil keputusan pembelian dengan nilai signifikansi 0,020. Lokasi di lingkungan pasar yang memiliki banyak toko pesaing dapat mengurangi keputusan pembelian konsumen.

Karena banyaknya pesaing, konsumen memiliki banyak pilihan. Keputusan pelanggan untuk membeli produk alat listrik di Toko Listrik Paci Palembang baik secara simultan dan parsial dipengaruhi oleh lokasi toko dan tingkat pelayanan yang diberikan. Namun, penelitian lebih lanjut harus mempertimbangkan elemen tambahan yang dapat memengaruhi pilihan pelanggan.

Kata Kunci: Lokasi; Kualitas Pepelayanan; Keputusan Pembelian; Peralatan Listrik

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF LOCATION AND SERVICE QUALITY ON
PURCHASE DECISIONS OF ELECTRICAL EQUIPMENT AT TOKO
LISTRIK PACI PALEMBANG**

By :
Ellyza Putri Arum Sari

This thesis was supervised by

Esty Naruliza, S.E., M.P

As Chairman

Sri Ermeila, S.E., M.Si

As a Member

The objective of this study is to determine how location and service quality, both partially and simultaneously, influence consumer purchasing decisions for electrical equipment at Toko Listrik Paci Palembang. In this research, a sample of 250 respondents was selected to illustrate how consumers make purchasing decisions. Data were obtained from 250 individuals who completed the survey.

The results show that the location variable (X1) has a significant effect on purchasing decisions (Y), with a significance value of 0.020 (less than 0.050), indicating that H0 is rejected and H1 is accepted. The service quality variable (X2) also has a significant influence, with a significance value of 0.000 (≤ 0.050), suggesting that service quality plays a crucial role in influencing consumer purchasing decisions. Location also shows a significant effect with a constant value of -0.105, indicating that service quality significantly contributes to consumer decision-making, supported by the significance value of 0.020.

Being located in a market environment with numerous competing stores may reduce consumer purchasing decisions due to the abundance of alternatives. Customers' decisions to purchase electrical tools at Toko Listrik Paci Palembang are partially and simultaneously influenced by store location and the level of service provided. However, further research should consider additional elements that may affect customer choices.

Keywords: Location; Service Quality; Purchasing Decision; Electrical Equipment