

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ROCKET CHICKEN  
BINUANG KABUPATEN TAPIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
EMA NURWAHYUNI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2019 M/1441 H**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DI ROCKET CHICKEN  
BINUANG KABUPATEN TAPIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh :**

**Ema Nurwahyuni**

**1501150072**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI SYARIAH  
BANJARMASIN  
2019 M/1441 H**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Rocket Chicken Binuang Kabupaten Tapin.  
Ditulis oleh : Ema Nurwahyuni  
N I M : 1501150072  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Tahun Akademik : 2019/2020  
Tempat dan tanggal lahir : Samarinda, 15 September 1997  
Alamat : Jl. Gatot Subroto IV Gg. Bawang Putih No.38

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 28 September 2019

Pembimbing I

Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI  
NIP. 197404182002122001

Pembimbing II

Hariyanto, SE., MM  
NIP. 197910272005011004

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antsari Banjarmasin,



Rohana Faridah, S.E., M.M  
NIP. 197804272009012010

iii

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Rocket Chicken Binuang Kabupaten Tapin*”, ditulis oleh Ema Nurwahyuni, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 18 Desember 2019





Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80,6 (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI  
NIP. 1979041020055011010

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, M.H. (Ketua)	1. 
2. Pati Matu Jahra, S.Ag., M.S.I. (Anggota)	2. 
3. Hariyanto, S.E., M.M. (Anggota)	3. 
4. Yusuf Asyahri, S.E., M.E. (Anggota)	4. 

iv



Scanned with  
CamScanner



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin...

Ku persembahkan karya sederhana ini untuk mereka yang berharga dalam hidupku yaitu kedua orang tuaku, yang mengajarkanku banyak hal tentang kesederhanaan, perjuangan, pengorbanan, keikhlasan, kesabaran, dan sejuta pembelajaran hidup lainnya, yang membuatku selalu merasa di setiap lelahku menjadi berharga, setiap tetes keringat menjadi bermakna, sungguh hanya kalian yang menjadi motivasi terbesar dalam hidupku. Inginku kelak adalah membahagiakan dirimu hingga akhir hayatmu dan selalu membuatmu bangga mempunyai anak sepertiku. Aamiin...

Teruntuk suamiku terimakasih karena telah menyemangatiku, menasehatiku, mendo'akan ku dan menemani disetiap hari-hariku.

Sekali lagi terimakasih atas setiap lelah dan pikian kalian untukku.

Untuk para guru dan dosen pembimbing I dan II yang selalu meluangkan waktunya untuk mendengarkan keluhan dalam setiap konsultasi dan memberikan solusi dalam setiap masalah yang saya hadapi. Semoga jasa-jasamu berbuah pahala dari Allah SWT. Amiiin...

Untuk sahabat-sahabat seperjuanganku angkatan 2015 khususnya jurusan Ekonomi Syariah dan seluruh kawan-kawan se fakultas dan se UIN Antasari Banjarmasin yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu semoga kalian dalam lindungan Allah SWT. Amin.

Untuk kawan-kawan dan adik-adik satu Asrama Tapin Puteri Galuh Balahindang Gatot Subroto IV gang Bawang Putih No.38 Rt.31 Rw.02 Kec. Banjarmasin Timur Kab. Banjarmasin Kel. Kuripan dan adik-adik di kos pala yang sudah seperti keluarga keduku. Terima kasih atas kebersamaan dan kekeluargaan kita selama ini semoga kita semua sukses ke depannya dan akan tetap terjalin kekeluargaan ini terus-menerus. Aamiin.

Terimakasih untuk kalian semua, semoga Allah senantiasa mencurahkan rahmat, kasih sayang dan keridaan-Nya untuk kita semua. Aamiin.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta'	t	Te
ث	s\`a'	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------



#### IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i
◌ُ	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

#### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>ka&gt;milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a&gt;</i> <i>s}alla&gt;</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i&gt;</i> <i>syadi&gt;d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u&gt;</i> <i>s}udu&gt;r</i>

#### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta&gt;d</i>

**VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof**

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

**VIII. Kata sandang alif+lam**

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

**IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه

أجمعين. أما بعد.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: “Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Rocket Chicken Binuang Kabupaten Tapin”.

Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHL., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Rohana Faridah dan Rimayanti, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI selaku Pembimbing I Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Hariyanto, SE., MM selaku Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing II Skripsi
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepada kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bantuan dan pelayanan selama penyajian bahan pustaka dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu dan Bapakku, terimakasih atas doa, cinta, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak ada habisnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Amīn ya rabbal ‘Alamīn.

Banjarmasin, 28 September 2019

Penulis,

(Ema Nurwahyuni)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Definisi Operasional.....	11
F. Kerangka Pemikiran .....	13
G. Hipotesis .....	14
G. Penelitian Terdahulu .....	14
H. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II TEORI TENTANG KUALITAS PELAYANAN, HARGA, LOKASI DAN KEPUTUSAN PEMBELIAN .....</b>	<b>18</b>
A. Kualitas Pelayanan .....	18

1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	18
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
3. Kualitas Pelayanan Menurut Tinjauan Syariat Islam.....	21
B. Harga.....	24
1. Pengertian Harga. ....	24
2. Ciri-ciri Harga.....	24
3. Harga Menurut Tinjauan Syariat Islam.....	26
C. Lokasi.....	27
1. Pengertian Lokasi.....	27
2. Faktor-faktor Pertimbangan Menentukan Lokasi.....	28
3. Lokasi Menurut Tinjauan Syariat Islam.....	29
D. Keputusan Pembelian.....	30
1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	30
2. Tahapan-tahapan Keputusan Pembelian.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian .....	34
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	38
F. Teknik Pengolahan Data.....	38
G. Desain Pengukuran.....	39
H. Indikator Variabel.....	40
I. Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Penyajian Data.....	50
1. Gambaran Umum Rocket Chicken dan Karakteristik Responden.....	50

2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	55
B. Analisis Data .....	71
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	71
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	79
4. Uji Hipotesis.....	81
5. Pembahasan.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
A. Simpulan.....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran. ....	39
Tabel 3.2 Indikator Variabel. ....	40
Tabel 4.1 Menu Paket Rocket .....	51
Tabel 4.2 Menu Paket Roma.....	51
Tabel 4.3 Menu Paket Cheese.....	51
Tabel 4.4 Menu Paket Geprek.....	52
Tabel 4.5 Menu Satuan .....	52
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Usia.....	54
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden .....	54
Tabel 4.9 Saya merasa pelayanan yang diberikan Rocket Chicken itu handal dan bertanggung jawab dalam melayani konsumen.....	55
Tabel 4.10 Saya merasa Rocket Chicken memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen.....	56
Tabel 4.11 Saya merasa karyawan di Rocket Chicken memberikan kesopanan santunan sehingga menumbuhkan rasa percaya diri konsumen untuk melakukan Pembelian.....	57
Tabel 4.12 Saya merasa karyawan di Rocket Chicken selalu berupaya memahami apa yang diinginkan konsumen .....	58
Tabel 4.13 Saya merasa ruangan yang ada di Rocket Chicken itu menarik, meja yang tersedia bersih serta tempatnya nyaman untuk makan dan bersantai bersama teman dan keluarga .....	58
Tabel 4.14 Saya merasa harga yang diberikan Rocket Chicken sangat terjangkau dan sesuai dengan daya beli konsumen .....	59
Tabel 4.15 Saya merasa harga yang diberikan Rocket Chicken sesuai dengan kualitas produk .....	60
Tabel 4.16 Saya merasa harga setiap menu makanan yang diberikan Rocket Chicken tidak kalah saing dengan restoran lain .....	61
Tabel 4.17 Saya merasa harga yang diberikan sesuai dengan cita rasa dan porsi yang diberikan membuat saya puas.....	62
Tabel 4.18 Saya merasa lokasinya Strategis, nyaman dan mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum dan memudahkan saya untuk menuju di Rocket Chicken .....	63
Tabel 4.19 Saya merasa lokasi yang berada dipinggir jalan terlihat jelas dengan adanya petunjuk jalan yang memudahkan pelanggan menuju Rocket Chicken.....	63
Tabel 4.20 Saya merasa lalu lintas disekitar Rocket Chicken yang lancar dan banyaknya orang yang berlalu lalang memudahkan pelanggan melakukan keputusan pembelian secara spontan atau tanpa perencanaan.....	64
Tabel 4.21 Saya merasa fasilitas yang diberikan Rocket Chicken mempunyai tempat parkir yang luas, nyaman dan aman yang memudahkan pelanggan parkir kendaraan roda 2 maupun roda 4 .....	65

Tabel 4.22	Rocket Chicken memiliki lingkungan yang bersih dan membuat saya Nyaman.....	66
Tabel 4.23	Saya membeli di Rocket Chicken ini karena adanya keinginan dan kebutuhan .....	67
Tabel 4.24	Saya mengetahui Rocket Chicken dari media sosial, teman, keabat serta keluarga.....	68
Tabel 4.25	Saya memilih tempat makan di Rocket Chicken karena saya sudah pernah mencoba sebelumnya .....	68
Tabel 4.26	Saya merasa Rocket Chicken merupakan tempat yang tepat sebagai tempat berkumpul dan bersantai bersama keluarga maupun kerabat.	69
Tabel 4.27	Saya memutuskan akan berkunjung lagi ke Rocket Chicken karena berdasarkan keinginan diri sendiri dan sesuai kebutuhan .....	70
Tabel 4.28	Hasil Uji Validitas Instrumen Data.....	72
Tabel 4.29	Hasil Uji Relibilitas Instrumen Data.....	73
Tabel 4.30	Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4.31	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	79
Tabel 4.32	Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	81
Tabel 4.33	Tabel 4.33 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.34	Tabel 4.34 Hasil Uji T.....	84



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4.1 Normalitas Histogram. ....	75
Gambar 4.2 Normal Probability Plot. ....	76
Gambar 4.3 Heteroskedastisitas. ....	77