

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK KURNIA
DI KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

RIZAN NUR
NIM. 211010551075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAMULANG
TANGERANG SELATAN
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK KURNIA
DI KABUPATEN TANGERANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

RIZAN NUR
NIM. 211010551075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAMULANG
TANGERANG SELATAN
2026**

MOTTO

"Keberhasilan adalah perjalanan panjang dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat." - Winston Churchill

"Kesuksesan bukanlah tujuan akhir, melainkan perjalanan yang berkelanjutan." - Zig Ziglar

"Kerja keras dan kesungguhan membentuk jalan menuju kemenangan." - Colin Powell

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK KURNIA DI KABUPATEN TANGERANG

Oleh:

RIZAN NUR

NIM. 211010551075

Skripsi telah disetujui kepada majelis penguji skripsi, Program Studi Manajemen
Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang,
Pada tanggal 23 Desember 2025

Menyetujui
Pembimbing Skripsi



Sinta Sulistiani, S.E., M.M.
NIDN. 0415079101

Mengetahui
a.n. Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana
Wakil Ketua



Dr. M. Anah Furyanah, S.E., M.M.
NIDN. 0412018301

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA APOTEK KURNIA DI KABUPATEN TANGERANG

Oleh

RIZAN NUR
NIM. 211010551075

Skripsi telah dipertahankan di majelis penguji skripsi, Program Studi Manajemen
Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang,
pada tanggal 04 Februari 2026 dan dinyatakan LULUS

Dosen Pembimbing



Sinta Sulistiyani, S.E., M.M.
NIDN. 0415079101

Menyetujui,

Penguji I



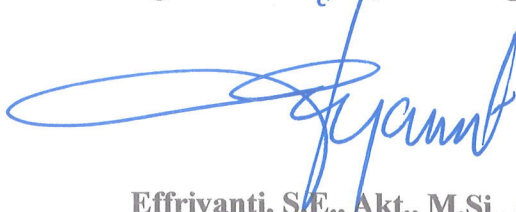
Mahnun Mas'adi, S.E., M.M.
NIDN. 0426058006

Penguji II



Mada Faisal Akbar, S.E., M.M.
NIDN. 0403048402

Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana



Effriyanti, S.E., Akt., M.Si., CA.
NIDN. 0003047701

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizan Nur
NIM : 211010551075
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Konsentrasi Jurusan : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Kurnia di Kabupaten Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini ditulis dengan penuh tanggung jawab dan benar-benar hasil penelitian pribadi.
2. Skripsi ini bukan hasil plagiat dan atau menyalin dari skripsi orang lain.
3. Setiap kutipan, saduran dan atau pernyataan yang terdapat di dalam skripsi ini, merupakan rujukan yang disebutkan jelas sumbernya dan tercantum dalam daftar pustaka.
4. Apabila dikemudian hari, terbukti ada pelanggaran mengenai keaslian skripsi ini, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Pamulang, 04 Maret 2026



RIZAN NUR

NIM. 211010551075

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rizan Nur

Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 31 Januari 2002

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Kebangsaan : Indonesia

Alamat : Jl. Lingkungan 3 No.5, RT.5/RW.3, Tegal Alur,
Kec Kalideres, Jakarta Barat.

Telepon : 081387726433

Riwayat Pendidikan

1. SDN 02 Jakarta
2. SMPN Manba'ul Ulum
3. SMAN Manba'ul Ulum
4. Universitas Pamulang, Tangerang Selatan



Demikian daftar Riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pamulang, 04 Maret 2026

RIZAN NUR
NIM. 211010551075

LEMBAR PERSEMBAHAN



Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah, rahmat, dan petunjuk-Nya, saya berhasil menyelesaikan tugas akhir ini sebagai bagian dari perjalanan meraih gelar sarjana. Meskipun jauh dari kata sempurna, saya merasa bangga dengan prestasi ini, dan Alhamdulillah, tugas akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik.

Untuk orang tua saya tercinta, sumber kekuatan dan inspirasi hidupku. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, doa yang tiada henti, dan dukungan yang tak tergantikan. Kalian adalah pahlawan sejati dalam hidupku.

Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, wawasan, dan kesabaran luar biasa. Terima kasih telah menjadi mentor yang hebat dan pemandu yang bijaksana dalam perjalanan akademik ini.

Teman-teman terdekat saya, yang telah bersama-sama menaklukkan tantangan dan rintangan selama masa kuliah. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan semangat yang tiada henti. Kita telah membuat kenangan yang tak terlupakan.

Dan kepada diriku sendiri, yang telah bekerja keras, berjuang tanpa henti, dan tidak pernah menyerah. Terima kasih telah bertahan dan selalu berusaha memberikan yang terbaik.

Semoga skripsi ini menjadi awal dari perjalanan panjang yang penuh dengan pencapaian dan kesuksesan. Teruslah bermimpi, berjuang, dan percaya pada diri sendiri.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen pada Apotek Kurnia di Kabupaten Tangerang, baik secara parsial maupun simultan. Persaingan usaha apotek yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memilih lokasi yang strategis agar mampu menarik dan mempertahankan konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Apotek Kurnia sebagai responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode survei, sedangkan teknik analisis data meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Lokasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada Apotek Kurnia di Kabupaten Tangerang. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan aspek lokasi diharapkan dapat meningkatkan keputusan pembelian serta daya saing Apotek Kurnia.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and location on consumers' purchasing decisions at Apotek Kurnia in Tangerang Regency, both partially and simultaneously. The increasingly intense competition in the pharmacy business requires business actors to improve service quality and choose strategic locations in order to attract and retain consumers. This research employs a quantitative method with an associative approach. Data were collected through questionnaires distributed to consumers of Apotek Kurnia as respondents. The sampling technique used was a survey method, while the data analysis techniques included instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on consumers' purchasing decisions. Location also has a positive and significant effect on consumers' purchasing decisions. Simultaneously, service quality and location have a significant effect on consumers' purchasing decisions at Apotek Kurnia in Tangerang Regency. Therefore, improving service quality and enhancing location aspects are expected to increase purchasing decisions and strengthen the competitiveness of Apotek Kurnia.

Keywords: Service Quality, Location, Purchasing Decision.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada panutan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya. Dengan segala keterbatasan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini, dengan judul: **“Pengaruh Dan Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Pada Apotek Kurnia Di Kabupaten Tangerang”** Proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka salah satu untuk mencapai dalam menyelesaikan studi sarjana program strata satu (S1) pada Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pamulang.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis dalam menyusun proposal skripsi ini. Namun, dengan segenap kemampuan yang ada, serta bantuan dari berbagai pihak, penulis terpacu untuk menyelesaikan proposal skripsi ini semaksimal mungkin. Untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi atas terselesaikannya proposal skripsi ini, yaitu

1. Bapak Dr. Pranoto M.M., selaku ketua Yayasan Sasmita Jaya yang telah membuka jalan bagi anak-anak bangsa untuk meraih masa depan yang gemilang, menggantikan Alm. Dr. (H. C). Drs. H. Darsono, dalam menyediakan Pendidikan yang terbaik dengan biaya yang terjangkau.
2. Bapak Dr. E. Nurzaman, AM, M.M., M.Si, selaku Rektor Universitas Pamulang yang telah berusaha keras menjadikan Universitas Pamulang semakin maju dan berkualitas.
3. Bapak Dr. Ubaid Al Faruq, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Rektor I Universitas Pamulang.
4. Bapak Dr. M. Wildan, S.S., M.A., selaku Wakil Rektor II Universitas Pamulang.

5. Bapak Dr. Dameis Surya A, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Rektor III Universitas Pamulang.
6. Bapak Prof. Dr. Oksidelfa Yanto, S.H., M.H., selaku Wakil Rektor IV Universitas Pamulang.
7. Bapak Dr. H. Endang Ruhiyat, S.E., M.M., CSRA,CMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis atas dedikasi dan kepemimpinan beliau dalam memajukan Fakultas ini.
8. Ibu Efriyanti, S.E., A.kt., M.Si., CA. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pamulang atas kerja kerasnya dalam memimpin program studi ini hingga menjadi program studi yang terus berkembang pesat.
9. Ibu Dr. Anah Furyanah, S.E., M.M., selaku Wakil Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Pamulang.
10. Bapak Iman Syatoto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Pamulang.
11. Ibu Fauziah Septiani, S.E., M.M., selaku Kabag Umum Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Pamulang.
12. Ibu Sinta Sulistiani, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan dukungan, arahan, serta bimbingan hingga proses penyusunan skripsi ini selesai.
13. Bapak Mahnun Mas'adi, S.E., M.M. Selaku Dosen Penguji I yang dengan keilmuan telah memberikan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
14. Bapak Mada Faisal Akbar, S.E., M.M, Selaku Dosen Penguji II yang dengan keilmuan telah memberikan masukan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.
15. Kedua orang tua, saya yang telah mendukung dan memberikan do'a kepada penulis.
16. Saudara dan sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

17. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan segala kebaikan dan bantuannya dalam penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih, dan semoga proposal skripsi ini berguna bagi para pembaca sebagai bahan acuan dalam penulisan proposal skripsi di masa yang akan datang. Semoga Allah SWT atau Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufiknya, Amin Ya Robbal Alamin.

Jakarta Barat, 04 Maret 2026

Penulis

RIZAN NUR
NIM. 211010551075

DAFTAR ISI

COVER.....	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Masalah.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	29
2.1.4 Lokasi.....	37
2.1.5 Keputusan Pembelian	40
2.2 Penelitian Terdahulu.....	44
2.3 Kerangka Berpikir	48
2.4 Pengembangan Hipotesis	50
BAB III METODE PENELITIAN	51

3.1 Metode penelitian	51
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	52
3.2.1 Tempat Penelitian	52
3.2.2 Waktu Penelitian.....	52
3.2.3 Operasional Variabel Penelitian	52
3.3 Variabel Independen atau bebas (X)	53
3.3.1 Variabel Independen atau bebas (X).....	53
3.3.2 Variabel Dependen atau terikat (Y).....	54
3.4 Populasi dan Sempel.....	57
3.4.1 Populasi.....	57
3.4.2 Sampel.....	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5.1 Data Primer	59
3.5.2 Data Sekunder	59
3.6 Teknik Analisis Data	60
3.6.1 Uji instrumen.....	60
3.6.2 Uji asumsi klasik	62
3.6.3 Analisi Deskriptif	65
3.6.4 Analisis Kuantitatif.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.2 Hasil Penelitian	73
4.3 Pembahasan Penelitian	100
BAB V PENUTUP	140
5.1 Kesimpulan	140
5.2 Keterbatasan Penelitian	141
5.3 Saran	142
DAFTAR PUSTAKA.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelayanan Apotek Kurnia.....	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Apotek Kurnia	6
Tabel 1.3 Data Konsumen.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	44
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Pedoman Uji Autokorelasi Darbin-Watson (Dw test).....	64
Tabel 3.3 Skala Likert.....	66
Tabel 3.4 Skala interval	67
Tabel 3.5 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	69
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.3 Skala Interval	76
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanananan (X1)	76
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Lokasi (X2)	79
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	105
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanananan (X1)	83
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Lokasi (X2)	83
Tabel 4.9 Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	84
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanananan (X1)	85
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi (X2).....	85
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)	85
Tabel 4.13 Hasil Uji Relibilitas	86
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana Variabel	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana Variabel	92
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Beganda.....	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Korelasi Berganda	95

Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayananan (X_1)	96
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Lokasi (X_2)	96
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	97
Tabel 4.23 Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayananan (X_1).....	98
Tabel 4.24 Hasil Uji t Variabel Lokasi (X_2)	98
Tabel 4.25 Hasil Uji F	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lokasi Apotek Kurnia.....	5
Gambar 4.1 Kurva Normal P-Plot	87
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian.....	148
Kuesioner.....	149
Tabulasi Kuesioner.....	156
Hasil SPSS.....	171
Dokumentasi.....	206
Kartu Konsultasi Mahasiswa.....	208
Uji Turnitin.....	210
Sertifikat.....	212