

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN  
LOKASI DENGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA  
FOTOKOPI DI KOPMA UNJ PADA MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**SHELA DIAH KARTIKA  
8135123357**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

**THE CORRELATION OF SERVICE QUALITY AND  
LOCATION WITH CONSUMER DECISION TO USE  
PHOTOCOPY SERVICE AT THE STUDENT COOPERATION  
OF UNJ ON ECONOMIC FACULTY STUDENTS**

**SHELA DIAH KARTIKA  
8135123357**



**Thesis Is Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree  
of Bachelor of Education**

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2016**

## ABSTRAK

**SHELA DIAH KARTIKA.** Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Keputusan Pembelian Jasa Fotokopi di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta pada Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga. Jurusan Ekonomi dan Administrasi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.2016.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengetahuan yang benar dan dapat dipercaya tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan keputusan pembelian jasa fotokopi di KOPMA UNJ pada mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan tahun 2012 di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Jakarta, Fakultas Ekonomi sejak bulan Oktober 2015 sampai dengan bulan Februari 2016. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dari penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan jasa fotokopi di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta berjumlah 154 orang. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi angkatan 2012 yang pernah menggunakan jasa fotokopi di Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta sebanyak 71 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis penelitian ini menggunakan program SPSS versi 22. Hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian, dibuktikan dengan nilai  $r$  sebesar 0,745 dan nilai  $t$  hitung (5,054) >  $t$  tabel (1,67). (2) Terdapat hubungan yang positif antara lokasi dengan keputusan pembelian, dibuktikan dengan nilai korelasi parsial sebesar 0,707 dan nilai  $t$  hitung (3,902) >  $t$  tabel (1,67). (3) Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan keputusan pembelian, dibuktikan dengan nilai yang diperoleh  $F$  hitung >  $F$  tabel atau 59,611 > 3,13 dan nilai  $R^2$  sebesar 0,637. Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah  $\hat{Y} = 4,860 + 0,395X_1 + 0,332X_2$ .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Keputusan Pembelian, Fotokopi Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta

## **ABSTRACT**

*SHELA DIAH KARTIKA. The Correlation Of Service Quality And Location With Consumer Decision To Use Photocopy Service At The Student Cooperation Of Unj On Economic Faculty Students. Thesis, Jakarta: Study Program Of Commerce Education. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.2016.*

*This study aims to get the right knowledge and trustworthy relationship between service quality and location with purchasing decisions in KOPMA UNJ photocopying services at the Faculty of Economics student in 2012 at the Jakarta State University. The research was conducted at the Jakarta State University, Faculty of Economics since October 2015 to February 2016. The research method used is survey method with the correlational approach. The population of this study is the Faculty of Economics, University of Jakarta who had used photocopying services at the Jakarta State University Student Cooperative amounted to 154 people. While the sample in this study is the Student Faculty of Economics in 2012 who had used photocopying services at the Student Cooperative State University of Jakarta as many as 71 people. The sampling technique in this research is using purposive sampling technique. Collecting data by questionnaires. While the technique of analysis of this study using SPSS version 22. The hypothesis of this study indicate that: (1) There is a positive relationship between service quality and purchase decisions, the  $r$  value of 0.745 and  $t$  value (5.054) >  $t$  table (1,67). (2) There is a positive relationship between the location of the purchase decision, evidenced by the partial correlation value of 0.707 and  $t$  value (3.902) >  $t$  table (1.67). (3) There is a positive relationship between service quality and location with purchasing decisions, evidenced by the value obtained  $F$  count >  $F$  table or 59.611 > 3.13 and the  $R^2$  value of 0,637. Obtained multiple regression equation is  $Y = 4,860 + 0,395X_1 + 0,332X_2$ .*

*Keywords: Quality of Service, Location, Purchase Decision, Copy Service Student Cooperative State University of Jakarta*

## LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Dedi Purwana E. S., M. Bus  
NIP. 196712071992031001

| Nama  | Jabatan       | Tanda Tangan | Tanggal          |
|---|---------------|--------------|------------------|
| 1. <u>Dra. Rochyati, M.Pd.</u><br>NIP. 195404031985032002           | Ketua Penguji |              | <u>15-6-2016</u> |
| 2. <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D.</u><br>NIP. 197002122008121001       | Penguji Ahli  |              | <u>15-6-2016</u> |
| 3. <u>Ryna Parlyna, MBA</u><br>NIP. 197701112008122003              | Sekretaris    |              | <u>14-6-2016</u> |
| 4. <u>Dr. Corry Yohana, MM</u><br>NIP. 195909181985032011           | Pembimbing I  |              | <u>16-6-2016</u> |
| 5. <u>Drs. Nurdin Hidayat, MM, M.Si.</u><br>NIP. 196610302000121001 | Pembimbing II |              | <u>17-6-2016</u> |

Tanggal Lulus: 14 Juni 2016.....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, .....

Yang membuat pernyataan

M



SHELA DIAH KARTIKA

No. Reg. 8135123357

## LEMBAR MOTO DAN PERSEMBAHAN

*“Kesabaran, ketekunan dan keringat membuat kombinasi tak terkalahkan untuk sukses.”*

---

*“Simpan keluhan seperti engkau menyimpan aibmu. Jangan biarkan orang lain tahu bagaimana susahnya kau berjuang, sebab manusia menilai hanya sebatas luar, kau kan disebut tukang mengeluh. Dekap susahmu, luahkan dalam sujud panjangmu. Nanti, akan ada saatnya kau tunjukkan pada dunia bahwa kau pun pantas diberi tepuk tangan.”*

---

*“Jika orang berpegang pada keyakinan, maka hilanglah kesangsian. Tetapi, jika orang mulai berpegang pada kesangsian, maka hilanglah keyakinan.” (Sir Francis Bacon)*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Lokasi dengan Keputusan Pembelian Jasa Fotokopi di KOPMA UNJ Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”.

Skripsi yang ditulis ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama orang tua peneliti yang telah memberikan doa dan bantuan baik secara material dan non-material, selain itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Corry Yohana MM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah memberi waktu luangnya untuk membantu penulis dalam penyusunan skripsi serta saran yang sangat bermanfaat bagi penulis ketika mengerjakan pembuatan skripsi sampai akhir penyusunan skripsi, juga atas kesabarannya yang luar biasa ketika membimbing penulis.
2. Drs. Nurdin Hidayat, MM. M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II sekaligus Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang telah membantu menyelesaikan perhitungan statistik dengan penuh kesabaran dalam penelitian hingga akhir skripsi ini.



3. Dekan Fakultas Ekonomi, Dr. Dedi Purwana E.S, M.Bus atas segala bantuan dalam proses penelitian kepada penulis.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya para Dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah memberikan bekal dan ilmu pengetahuannya.
5. Rekan-rekan pengurus Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti usaha fotokopi sebagai obyek penelitian skripsi ini.
6. Teman-teman Pendidikan Tata Niaga Reguler dan Non Reguler 2012 dan rekan-rekan lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti selama ini, peneliti mengucapkan terima kasih dan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menambah pengetahuan peneliti dalam penyusunan karya tulis yang baik.

Jakarta, Mei 2016

Peneliti