

**ANALISIS PENGARUH LOKASI, ORANG DAN PROSES TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENCUCI MOBIL
PADA CV BELA USAHA DI KOTA PONTIANAK**

Tanggung Jawab Yuridis :

AGUS SUPRIADI
NIM: 151310647

Program Studi : Manajemen

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus
Dalam Ujian Skripsi / Komprehensif
Pada Tanggal : 25 Januari 2022

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama



Samsuddin, SE, M.Si
NIDN. 11-131177-01

Penguji Utama



Dr. Helman Fachri, S.E., M.M
NIDN. 11-070561-01

Pembimbing Pembantu



Sukardi, SE, MM
NIDN. 11-220282-01

Penguji Pembantu



Fenni Supriadi, SE, MM
NIDN. 11-281085-01

Pontianak, 25 Januari 2022

Disahkan Oleh :

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

DEKAN,



Dedi Hariyanto, SE, MM
NIDN. 11-131177-02

**ANALISIS PENGARUH LOKASI, ORANG DAN PROSES TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENCUCI MOBIL
PADA CV BELA USAHA DI KOTA PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH:

**AGUS SUPRIADI
NIM. 151310647**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
2022**

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Dengan menyebut nama Allah Subhanahu Wa Ta'ala Yang Maha Pemurah dan Lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan Hidayah Inayah, Taufik dan Rahmat-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam beserta keluarga dan para sahabatnya hingga pada umatnya sampai akhir zaman.

Karena Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis pengaruh lokasi, orang, dan proses terhadap keputusan konsumen dalam mencuci mencuci mobil pada CV Bela Usaha di kota Pontianak.”, penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga bermaksud menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Doddy Irawan, S.T., M.Eng selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Pontianak.

3. Ibu Devi Yasmin, SE., MM selaku dosen pembimbing akademik atas bimbingan, saran, serta motivasi yang diberikan.
4. Bapak Samsuddin, SE., M. Si selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Sukardi, SE., MM selaku dosen pembimbing kedua skripsi yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Segenap dosen jurusan manajemen di Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses belajar.
7. Keluarga besar Universitas Muhammadiyah Pontianak, khususnya teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas semua bantuan, dukungan dan motivasi untuk penulisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak Muhammad Yani selaku Direktur sekaligus owner yang telah memberikan izin dan informasi kepada penulis untuk meneliti di CV Bela Usaha.
9. Para pekerja CV Bela Usaha yang telah membantu saya dalam proses penelitian pengambilan data.
10. Orang tua, keluarga, saudara-saudara kami yang telah memberikan do'a, motivasi, bantuan dan kasih sayangnya kepada penulis.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari skripsi yang telah disusun ini memiliki banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis memohon maaf apabila banyak kekurangan dalam skripsi ini. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun skripsi ini sangat penulis harapkan guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Dengan segala rasa hormat dan hati yang tulus kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta bagi seluruh pembaca.

Pontianak, Januari 2022
Penulis

Agus Supriadi
NIM: 151310647

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, orang dan proses terhadap keputusan konsumen mencuci mobil pada CV Bela Usaha di kota Pontianak. Bentuk penelitian ini adalah asosiatif, populasi penelitian tidak diketahui secara pasti jumlahnya dan sampel penelitian 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *sampling purposive*. Analisis data yang dilakukan adalah analisis regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji F, dan Uji t.

Diketahui dari hasil penelitian ini bahwa nilai persamaan regresi linier berganda $Y=3,077+0,027X_1+0,013X_2+0,250X_3$. Hasil nilai koefisien korelasi berganda menunjukkan nilai R sebesar 0,382 dengan nilai tersebut artinya variabel lokasi, orang, proses memiliki hubungan lemah terhadap keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha. Hasil nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,146 artinya kontribusi atau sumbangan pengaruh variabel lokasi, orang dan proses terhadap keputusan konsumen dalam mencuci mobil di CV Bela Usaha adalah sebesar 14,6%. Hasil nilai uji simultan (uji F) menunjukkan nilai F hitung $5,467 > F$ tabel 2,70 sehingga variabel lokasi, orang dan proses secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen. Hasil nilai uji parsial (Uji t) menunjukkan lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen karena nilai t hitung $0,307 < t$ tabel 1,98498, Orang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen karena nilai t hitung $0,159 < t$ tabel 1,98498 dan proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen karena Nilai t hitung $2,587 < t$ tabel 1,98498.

Kata kunci: lokasi, orang, proses dan keputusan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	8
C. Pembatasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
F. Kerangka Pemikiran.....	11
G. Metode Penelitian.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran	27
B. Manajemen Pemasaran.....	28
C. Bauran Pemasaran.....	28
D. Prilaku konsumen.....	31
E. Keputusan pembelian	32
F. Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan pembelian	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Perusahaan	36
B. Struktur Organisasi	37
C. Aspek Bauran Pemasaran.....	38
D. Aspek Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	42
B. Uji Instrumen	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Kendaraan Mobil di Kota Pontianak	2
1.2	Izin Usaha Cuci Mobil Kota Pontianak Yang Diterbitkan	4
1.3	Daftar Harga Pelayanan	6
1.4	Data Jumlah Kendaraan Mobil Yang Dicuci	7
1.5	Data Pendapatan Usaha.....	8
1.6	Jawaban tolak ukur kuesioner penelitian	20
1.7	Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan.....	23
3.1	Jumlah Karyawan Menurut Jabatan	41
4.1	Jenis Kelamin Responden	42
4.2	Umur Responden.....	42
4.3	Status Perkawinan Responden	43
4.4	Pendidikan Responden	43
4.5	Pekerjaan Responden	44
4.6	Frekuensi Kunjungan	44
4.7	Pendapatan Responden Per Bulan.....	45
4.8	Uji Validitas Variabel Lokasi.....	46
4.9	Uji Validitas Variabel Orang	46
4.10	Uji Validitas Variabel Proses	47
4.11	Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen	47
4.12	Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen	48
4.13	Hasil Uji Normalitas terhadap Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen	49
4.14	Hasil Uji Linearitas terhadap Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen	50
4.15	Hasil Uji Multikolinearitas terhadap Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen	51
4.16	Hasil Analisis Linier Berganda terhadap Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen.....	52

4.17 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) Pengaruh Variabel Lokasi, Orang, dan Proses Terhadap Keputusan Konsumen	54
4.18 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) Pengaruh Variabel Lokasi, Orang, dan Proses Terhadap Keputusan Konsumen	55
4.19 Hasil F hitung Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen ...	56
4.20 Hasil t hitung Variabel Lokasi, Orang, Proses dan Keputusan Konsumen.....	58

DAFTAR GAMBAR

1.1	Proses Keputusan Pembelian	12
1.2	Kerangka Pemikiran	14
2.1	Proses Keputusan Pembelian	33
3.1	Struktur Organisasi	37
3.2	Langkah-Langkah Pelayanan Konsumen.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner penelitian.....	65
Lampiran 2	Data responden.....	70
Lampiran 3	Tabulasi jawaban responden terhadap variabel lokasi, orang dan proses.....	77
Lampiran 4	Tabulasi jawaban responden terhadap variabel keputusan konsumen	81
Lampiran 5	Uji validitas terhadap item-item pertanyaan variabel lokasi.....	85
Lampiran 6	Uji validitas terhadap item-item pertanyaan variabel orang	86
Lampiran 7	Uji validitas terhadap item-item pertanyaan variabel proses	87
Lampiran 8	Uji validitas terhadap item-item pertanyaan variabel keputusan konsumen	88
Lampiran 9	Tabel hasil uji reliabilitas	92
Lampiran 10	Tabel hasil uji normalitas	93
Lampiran 11	Tabel hasil uji linearitas	93
Lampiran 12	Tabel hasil uji multikolinearitas.....	94
Lampiran 13	Tabel hasil analisis linier berganda.....	94
Lampiran 14	Tabel hasil analisis koefisien korelasi berganda	94
Lampiran 15	Tabel hasil analisis koefisien determinasi(R^2).....	94
Lampiran 16	Tabel hasil analisis pengaruh simultan (Uji F)	95
Lampiran 17	Tabel hasil analisis pengaruh parsial (Uji t).....	95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Setiap kegiatan didalam berbisnis pada dasar dan tujuan utamanya adalah untuk memperoleh keuntungan yang optimal dengan memaksimalkan peluang yang ada guna mempertahankan ekstensi perusahaan didalam bersaing dan mendapatkan kepercayaan konsumen. Dalam dunia bisnis semakin lama kian memerlukan perhatian yang lebih, terutama didalam menghadapi kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi. Seiring dengan perkembangan zaman era digital, kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan berbagai dampak bagi masyarakat umum. Terutama dalam persaingan bisnis, banyak pengusaha yang melakukan pengembangan perusahaan mereka agar konsumen merasa puas akan penawaran yang di berikan dan menjadi pemenang didalam persaingan di bidang bisnisnya masing-masing atau hanya sekedar ingin mempertahankan posisi bisnisnya.

Jasa cuci mobil adalah salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa /pelayanan, sebagai penunjang industri lainnya maupun bisnis itu sendiri dengan memberikan pelayanan kepada konsumen langsung. Jasa cuci mobil merupakan salah satu bisnis yang memerlukan pengembangan untuk menarik konsumen sebanyak mungkin, baik itu pengembangan sisi penawaran (promosi) ataupun dari sisi kualitas jasa yang diberikan ke konsumen, jasa cuci mobil sangat berkembang pesat di kota-kota besar maupun yang sedang berkembang. Keinginan dari pengguna kendaraan mobil yang menginginkan

mobilnya senantiasa bersih dan nyaman saat digunakan serta perkembangan fungsi kendaraan mobil yang mengarah kepada gaya hidup penggunaannya itulah yang menjadi faktor perkembangan bisnis ini.

Kota Pontianak merupakan ibu kota dari Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah 107,8 km². Terbagi menjadi 6 kecamatan yaitu Pontianak kota, Pontianak selatan, Pontianak tenggara, Pontianak barat, Pontianak timur dan Pontianak utara sedangkan kelurahan/desa terbagi menjadi 29. Kota Pontianak banyak terdapat kantor dinas provinsi Kalimantan Barat dan cabang perusahaan-perusahaan nasional maupun internasional, sehingga membuat Kota Pontianak lebih pesat dari kota-kota lainnya di Kalimantan Barat. Karena disebabkan hal itu, tentunya memberikan pengaruh-pengaruh dan salah satunya adalah kebutuhan akan kendaraan mobil.

Berikut data jumlah kendaraan mobil di Kota Pontianak dari tahun 2018-2020

Tabel 1.1
Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Provinsi Kalimantan Barat
Jumlah Kendaraan Mobil Di Kota Pontianak
Tahun 2018 – 2020

Tahun	Jenis Kendaraan						Total (Unit)	Persentase %
	Sedan	Jep	Minibus dan sejenisnya	Bus	Pickup dan sejenisnya	Truck dan sejenisnya		
2018	20	240	4.040	16	920	931	6.167	
2019	8	108	2.542	11	523	474	3.666	() 40,55
2020	9	118	2.300	13	670	521	3.631	() 0,95
JUMLAH	37	466	8.882	40	2.113	1.926	13.444	

Sumber: Dinas Pendapatan Daerah (DISPENDA) Provinsi Kalimantan Barat, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah kendaraan mobil pada tahun 2018 yaitu 6.167 unit, jumlah kendaraan mobil pada tahun 2019 meningkat sebesar 40,55% dari tahun 2018, dan jumlah kendaraan mobil pada tahun 2020 menurun 0,95% dari tahun 2019. Jenis kendaraan mobil yang paling mendominasi dari tahun 2018 – 2020 adalah minibus dan sejenisnya yang berjumlah 8.882 Unit, yang merupakan jenis kendaraan mobil keluarga atau pribadi. Dengan penambahan jumlah kendaraan mobil tersebut, maka akan menciptakan peluang usaha, salah satunya yaitu jasa cuci mobil.

Di Kota Pontianak, setiap orang ataupun badan usaha yang ingin mendirikan tempat usaha baik itu usaha mikro ataupun usaha kecil harus mempunyai izin usaha, karena dengan izin usaha tersebut menunjukkan bahwa bentuk kegiatan tersebut adalah legal yang artinya sudah diizinkan untuk beroperasi dengan standar-standar yang ditentukan Pemerintah Kota Pontianak baik itu tentang tata letak bangunan ataupun pengelolaan limbah industrinya yang tercantum dalam peraturan Walikota Pontianak, Nomor 17 tahun 2017, tentang standar operasional prosedur penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Pontianak pasal 1 ayat 41 yaitu yang berbunyi izin usaha mikro dan kecil yang selanjutnya disingkat IUMK adalah tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu dalam bentuk izin usaha mikro dan kecil.

Berikut izin usaha cuci mobil yang diterbitkan oleh DPMTKPTSP di Kota Pontianak, yaitu

Tabel 1.2
Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak
Izin Usaha Cuci Mobil Kota Pontianak Yang Diterbitkan

No	Nama	Alamat Usaha	Kelurahan	Kecamatan
1	-	Jl. RE. Martadinata Rt 003/Rw20	Sungai Jawi Luar	Pontianak barat
2	Aq eternal	Jl. Ismail marzuki No 54	Sungai Bangkong	Pontianak kota
3	Bazarana Sejahtera	Jl Khatulistiwa KM 5,5	Batulayang	Pontianak Utara
4	Car wash	Jl. Sungai raya dalam komp Rafles residence No AA-1	Bangka Belitung Darat	Pontianak tenggara
5	CV Bela Usaha	Jl. M.sohor	Akcaya	Pontianak Selatan
6	Dhaifah Mandiri	Jl sambas Barat Komp. Saigon Indah Lestari Blok B No. 19	Saigon	Pontianak Timur
7	Duta Jaya Mobil	Jl Khatulistiwa	Siantan Hilir	Pontianak Utara
8	Garuda Mas	Jl Kom yos Sudarso No. 134	Sungai Jawi Luar	Pontianak barat
9	Gemilang Berkah Mandiri	Jl Harapan Jaya Gg. Asia Jaya No. 3A	Kota Baru	Pontianak selatan
10	Gitananda Khatulistiwa	Jl sambas Barat Komp. Saigon Indah Lestari Blok B No. 19	Saigon	Pontianak Timur
11	Helen	Jl. Sepakat 2	Bansir Darat	Pontianak tenggara
12	Junaili	Jl Budi Utomo	Siantan Hulu	Pontianak Utara
13	Karya dua saudara	Jl Prof Dr Hamka, gg padi 2 no. 25	Sungai jawi	Pontianak kota
14	Mulya Auto Family	Jl. Kom Yos Sudarso, Nomor. 47	Sungai Jawi Luar	Pontianak barat
15	Nabila Karya Mandiri	Jl H. Rais. A. Rahman Gg Gunung Lawit No. 18	Sungai jawi dalam	Pontianak barat
16	Pachira	Jl Dr. Sutomo Komp Ruko Lido No. 6-8 B	Bansir barat	Pontianak kota
17	Paris Car Wash	Jl. P.H. Husien 2	Bangka Belitung darat	Pontianak tenggara
18	Paris mobil	Jl P.H husien 2	Bangka Belitung Darat	Pontianak tenggara
19	Pd. Cahaya Sentosa	Jl Ya'm Sabran No 288	Tanjung Hulu	Pontianak Timur
20	Prizewinner	Jl. Purnama II Rt. 003/Rw. 003	Kota baru	Pontianak selatan
21	Pro Wash	Gg. Cendrawasih 1 No 4	Tengah	Pontianak kota
22	Rr Car Wash	Jl Tanjung Raya 2 Gg Sutra	Banjar Serasan	Pontianak Timur
23	Riva Properti Persada	Jl Ketapang, Gg Ketapang No 96	Benua Melayu Darat	Pontianak selatan
24	Sembilan Sembilan AutoMobil	Jl Adi sucipto Km 5	Banka Belitung Darat	Pontianak tenggara

Sumber: Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak, 2022

Berdasarkan tabel 1.2, jumlah tempat pencucian mobil seluruhnya berjumlah 24, yang tersebar di 6 kecamatan yaitu 4 di Pontianak kota, 4 di Pontianak Selatan, 5 di Pontianak tenggara, 3 di Pontianak utara, 4 di Pontianak barat, dan 4 di Pontianak timur., untuk objek penelitian yang diteliti yaitu adalah CV Bela Usaha yang terletak di Kecamatan Pontianak selatan.

CV Bela Usaha adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa cuci mobil, terletak di jalan M. sohor, kelurahan akcaya, Pontianak Selatan, melayani pelanggan siang dan malam tanpa henti selama 24 jam. Berada di Kawasan olahraga Gelora Khatulistiwa dan Penjualan tanaman hias. Selain CV Bela Usaha ada 4 perusahaan cuci mobil yang berada di sekitar GOR Pangsuma tersebut, yaitu CV Bina Sarana, *Nayla car wash and motorcycle*, *Sentul Car Wash* dan *Wash And Wax*.

CV Bela Usaha dari awal pendirian sampai sekarang sudah memperkerjakan sebanyak 18 orang yang terbagi ke dalam 2 jadwal yaitu siang dan malam, pada siang hari pekerja bagian administrasi 2 orang dan bagian cuci mobil berjumlah 10 orang, sedangkan untuk jadwal dimalam hari, 1 orang di bagian administrasi dan 5 orang dibagian cuci mobil dengan rotasi pelayan konsumen secara bergilir. Alur pelayanan konsumen yang diterapkan oleh CV Bela Usaha yaitu, apabila konsumen datang maka konsumen akan di layani oleh bagian administrasi pelayanan dan konsumen tersebut akan di tanya apakah konsumen ingin mencuci mobilnya dan apakah konsumen juga ingin menggunakan fasilitas pencucian yang ditawarkan. Harga jasa cuci

mobil yang di tawarkan bervariasi tergantung spesifikasi besarnya mobil, sedangkan fasilitas yang ditawarkan yaitu:

Tabel 1.3
CV Bela Usaha
Daftar Harga Pelayanan
Tahun 2020

No	Jenis Pelayanan	Harga (Rp)
1	Cuci mobil biasa	50.000 - 80.000
2	Cuci mobil + Jamur Kaca Depan	(50.000 - 80.000) + 50.000
3	Cuci mobil + Seluruh Kaca	(50.000 - 80.000) + 100.000
4	Cuci mobil + Seluruh Kaca + Air Wifer Syampo	(50.000 - 80.000) + 150.000
5	Cuci mobil + Mesin	(50.000 - 80.000) + 100.000
6	Cuci mobil + Plafon	(50.000 - 80.000) + 100.000
7	Cuci mobil + Plafon + Jok + Bagian Dalam Mobil	(50.000 - 80.000) + 100.000
8	Cuci mobil + Poles Luar	(50.000 - 80.000) + 300.000
9	Cuci mobil + Poles Luar Dalam + Cuci Mesin + Cuci Seluruh Body + Shalon	600.000

Sumber: Cv Bela Usaha, 2022

Setelah konsumen menentukan pilihan maka proses cuci mobil akan dikerjakan, dan konsumen diarahkan untuk menunggu di tempat ruang tunggu yang telah disediakan yang berada di samping tempat pencucian sehingga konsumen dapat meninjau secara langsung proses pengerjaan. Setelah proses layanan selesai maka konsumen diarahkan untuk membayar sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.

Setiap konsumen tentunya mengharapkan bahwa produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diterapkan memuaskan sehingga mereka tidak ragu untuk membeli kembali.

Permasalahan yang terjadi di objek penelitian ini yaitu jumlah konsumen dan jumlah pendapatan mengalami penurunan dari semenjak tahun 2018 sampai akhir tahun 2020

Berikut ditampilkan data jumlah kendaraan mobil yang dicuci tahun 2018-2020:

Tabel 1.4
CV. Bela Usaha
Data Jumlah Kendaraan Mobil Yang Dicuci
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Kendaraan (Unit)	Persentase %
1	2018	11.721	
2	2019	10.580.	() 9,73
3	2020	7.731	() 26,92
Jumlah Total			

Sumber: CV Bela Usaha, 2022

Berdasarkan tabel 1.4 jumlah kendaraan mobil yang dicuci di CV Bela Usaha. Pada tahun 2018 jumlah kendaraan mobil yang dicuci berjumlah 11.721. Jumlah kendaraan mobil yang dicuci pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 9,73% dari tahun 2018, dan jumlah kendaraan mobil yang dicuci pada tahun 2020 mengalami penurunan 26,92% dari tahun 2019. Dilihat dari jumlah kendaraan mobil yang dicuci dari tahun 2018-2020 setiap tahunnya mengalami penurunan.

Jumlah konsumen yang menurun setiap tahunnya tentu saja membuat pendapatan usaha akan menurun dan apabila jumlah pendapatan menurun maka akan sangat berdampak kepada usaha yang dijalani sehingga bisa saja mengalami kebangkrutan atau pailit.

Berikut data pendapatan usaha cuci mobil CV Bela Usaha dari tahun 2018 sampai tahun 2020.

Tabel 1.5
CV. Bela Usaha
Data Pendapatan Usaha
Tahun 2018 – 2020

No	Tahun	Pendapatan (Rp)	Persentase %
1	2018	1.098.210.000	
2	2019	1.035.700.000	() 5,7
3	2020	745.705.000	() 28
Jumlah Total		2.879.615.000	

Sumber: CV Bela Usaha, 2022

Berdasarkan tabel 1.5 menunjukkan pendapatan cuci mobil CV Bela Usaha. Pendapatan usaha pada tahun 2018 senilai Rp 1.098.210.000 jumlah pendapatan tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 5,7% dari tahun 2018, dan jumlah pendapatan tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 28% dari tahun 2019. Dilihat dari data pendapatan CV Bela Usaha dari tahun 2018-2020 setiap tahunnya mengalami penurunan dan lebih parah lagi pada tahun 2020 karena di sebabkan oleh pandemi covid 19.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai keputusan konsumen cuci mobil dengan judul “Analisis pengaruh lokasi, orang dan proses terhadap keputusan konsumen dalam mencuci mobil pada CV Bela Usaha di Kota Pontianak “.

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah “Lokasi, orang, dan proses berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam mencuci mobil di CV Bela Usaha”

C. Pembatasan masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, peneliti memandang perlu untuk melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti. Hal ini dimaksud agar penelitian lebih terfokus pada topik yang memang menjadi pokok permasalahan. Oleh karena itu peneliti membatasi masalah yang diteliti yaitu:

1. Lokasi:

- a) Akses
- b) Visibilitas
- c) Lalu lintas
- d) Tempat parkir yang luas dan aman.
- e) Lingkungan

2. Orang

- a) *Service People*
- b) *Costumer*

3. Proses

- a) Kompleksitas
- b) Keragaman.

4. Keputusan konsumen

Terbagi menjadi 5 tahap yaitu:

- 1) Pengenalan masalah
- 2) Pencarian informasi
- 3) Evaluasi berbagai alternatif

4) Keputusan pembelian

5) Prilaku pasca pembelian

D. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh lokasi, proses dan orang terhadap keputusan konsumen dalam mencuci mobil pada CV Bela Usaha di Kota Pontianak.

E. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk pengembangan dan penerapan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, terutama yang berhubungan dengan ruang lingkup masalah yang di teliti yaitu bidang pelayanan jasa, serta untuk meningkatkan kemampuan dalam penulisan karya ilmiah.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan konsumen cuci mobil di CV Bela Usaha di Kota Pontianak.

3. Bagi Almameter

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang mengambil topik yang sama dengan peneliti sebelumnya dan menambah pembendaharaan penelitian di Universitas Muhammadiyah Pontianak.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Hurriyati (2019:55): “lokasi (*place*) diartikan sebagai tempat pelayanan jasa. yang digunakan dalam memasok jasa kepada pelanggan yang dituju, sebagai lingkungan dimana dan bagaimana jasa akan diserahkan, dan sebagai bagian dari nilai dan manfaat dari jasa”.

Menurut Hurriyati (2019:57) faktor pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat, diantaranya:

- a. Akses ke lokasi mudah dijangkau.
- b. Visibilitas, yaitu lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- c. Lalu lintas, banyak orang yang lalu lalang.
- d. Tempat parkir yang luas dan aman.
- e. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

Menurut Zeithaml and Bitler dalam Hurriyati (2019:62) “Orang (*people*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen elemen dari ‘*people*’ adalah pegawai perusahaan, konsumen konsumen lain dalam lingkungan jasa.”

Menurut Hurriyati (2019:63) elemen *people* memiliki 2 aspek, yaitu

- a. *Service people*
Untuk organisasi jasa, *service people* biasanya memegang jabatan ganda, yaitu mengadakan jasa dan menjual jasa tersebut.
- b. *Costumer*
Faktor lain yang mempengaruhi adalah hubungan yang ada diantara para pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013:98) proses merupakan gabungan semua aktifitas, yang umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, dan hal-hal rutin lainnya, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

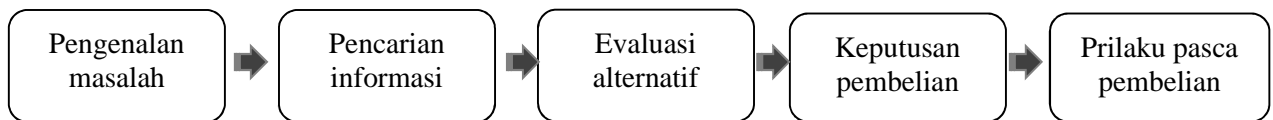
Proses dapat dibedakan 2 cara.

1. Kompleksitas, berhubungan dengan langkah-langkah dan tahap dalam proses.
2. Keragaman, berhubungan dengan adanya perubahan dalam langkah atau tahapan proses.

Menurut Setiadi dalam Sangadji dan Sopiah (2013:121) “mendefinisikan bahwa inti dari pengambilan keputusan konsumen adalah proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua perilaku alternatif atau lebih, dan memilih salah satu diantaranya”.

Menurut Kotler dan Keller (2009:184) proses yang digunakan konsumen untuk mengambil keputusan pembelian terdiri atas lima tahap yaitu:

Gambar 1.1
Proses Keputusan Pembelian



1. Pengenalan masalah

Proses pembelian dimulai ketika pembeli menyadari suatu masalah atau kebutuhan yang dipicu oleh rangsangan internal atau eksternal. Dengan rangsangan internal, salah satu kebutuhan normal dari seseorang yaitu rasa lapar, haus, naik ke tingkat maksimum dan menjadi dorongan untuk mengkonsumsi; atau kebutuhan bisa timbul akibat rangsangan eksternal misalnya, seseorang mungkin mengagumi mobil baru tetangga yang memicu pemikiran tentang kemungkinan mengkonsumsi.

2. Pencarian informasi

Konsumen sering mencari informasi dengan jumlah yang terbatas, dengan dua tingkatan berbeda yaitu keadaan pencarian yang rendah disebut pencarian cepat, pada tingkat ini seseorang hanya menjadi reseptif terhadap informasi tentang satu produk. Pada tingkat berikutnya, seseorang dapat memasuki pencarian informasi aktif yaitu dengan membaca, bertanya kepada teman atau keluarga, melakukan pencarian *online* dan mengunjungi toko untuk mencari produk tersebut.

3. Evaluasi alternatif

Tidak ada proses tunggal yang digunakan oleh para konsumen dalam menentukan pembelian. Ada beberapa proses dan sebagian besar model konsumen yang melakukan penilaian atas kemauannya sendiri dan melakukan penilaian secara rasional. Beberapa konsep dasar yang akan membantu kita dalam memahami proses evaluasi dalam menentukan pilihan. Pertama konsumen berusaha memuaskan keinginannya, kedua konsumen mencari manfaat tertentu dari solusi produk, ketiga konsumen melihat masing masing produk sebagai sekelompok atribut dengan berbagai

kegunaan untuk memberikan manfaat yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhan ini.

4. Keputusan pembelian,

Dalam tahap evaluasi barang, konsumen melakukan preferensi antara berbagai merek pilihan. Konsumen mungkin dengan maksud ingin membeli barang yang diinginkan dalam melakukan keputusan pembelian. Konsumen memperhatikan lima sub untuk melakukan keputusan pembelian yaitu berdasarkan merek, penyalur, kuantitas, waktu dan metode pembayaran. Konsumen tidak menetapkan satu pilihan saja, terkadang mereka menetapkan strategi keputusan bertahap yang menggabungkan dua pilihan atau lebih.

5. Prilaku pasca pembelian.

Setelah membeli, konsumen mungkin mengalami konflik dikarenakan khawatir dengan fitur barang pilihan atau mendengar mengenai merek lain dan ragu atas keputusan yang diambilnya. Komunikasi pemasaran seharusnya memberikan keyakinan dan evaluasi yang memperkuat pilihan konsumen dan membantunya merasa nyaman akan barang tersebut. Karena itu tugas pemasar tidak berakhir dengan pembelian. Pemasar harus memperhatikan kepuasan pasca pembelian, tindakan pasca pembelian, dan penggunaan produk pasca pembelian.

Adapun penelitian terdahulu yang membahas mengenai Lokasi, Orang,

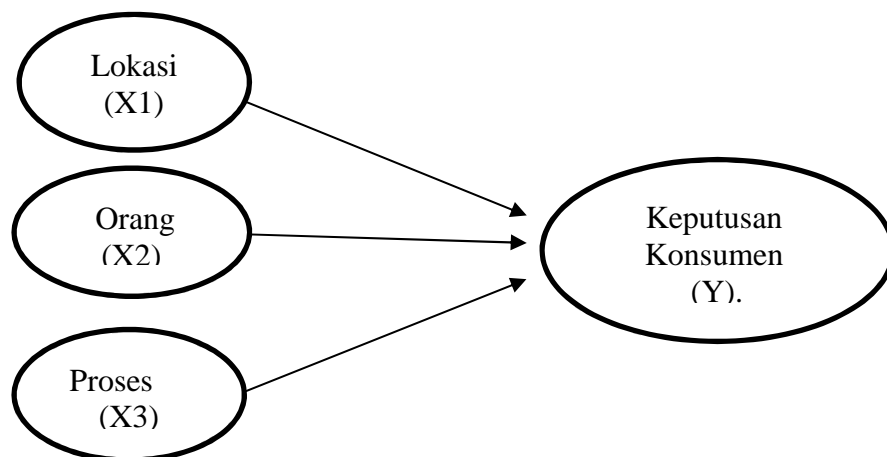
Proses dan Keputusan konsumen yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh M. Rizki dkk (2017) yang berjudul “Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap keputusan konsumen dalam mencuci mobil pada Hikam Car’s Wash Procot kabupaten Tegal”. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa yaitu Produk, Harga, Tempat, Promosi, Proses, Orang, Keputusan Konsumen mempunyai pengaruh yang cukup kuat, positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Hendri Sukotjo dan Sumanto Radix A. (2010) yang berjudul “Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. “

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian yaitu Variabel-variabel dalam konsep marketing mix 7P mempunyai pengaruh terhadap pengambilan keputusan pembelian produk. Variabel produk, harga, promosi, dan lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan pembelian, Dari ketujuh variabel marketing mix tersebut, Variabel promosi adalah variabel yang paling dominan terhadap keputusan pembelian pada klinik kecantikan Teta di kota Surabaya.

Dalam penelitian ini memiliki kerangka pemikiran yang dimana variabel independen yaitu Lokasi sebagai (X1), Orang sebagai (X2), dan Proses sebagai (X3) mempengaruhi variabel dependen yaitu Keputusan Konsumen sebagai (Y). yang terlihat pada Gambar 1.1:

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Bentuk penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan yaitu Asosiatif. Menurut Siregar (2017:101): “Analisis asosiatif adalah merupakan bentuk analisis data

penelitian untuk menguji ada tidaknya hubungan keberadaan variabel dari dua kelompok data atau lebih”. Hasil analisisnya adalah hipotesis penelitian dapat generalisasi atau tidak, apabila hipotesis (H_a) diterima, berarti hasil penelitian menyatakan ada hubungan antara variabel.

2. Teknik pengumpulan data

a. Data primer

Menurut Sugiyono (2018:219): “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 metode untuk mengumpulkan data yaitu:

1) Wawancara

Menurut Siregar (2017:18): “wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara ”.

Dalam teknik pengumpulan data ini peneliti melakukan wawancara kepada pemilik sekaligus manager CV Bela Usaha secara langsung terkait strategi bauran pemasaran yang dilakukan yaitu mengedepankan kualitas proses dalam mencuci mobil dan kendala dalam menekuni bisnis cuci mobil yaitu lokasi tersebut yang merupakan lokasi milik pemerintah yakni yang merupakan wilayah

dari KONI (komite olahraga nasional Indonesia) yang sewaktu waktu bisa tergusur apabila akan digunakan.

2) Kuesioner (Angket)

Dalam teknik pengumpulan data ini, peneliti menyebarkan koesioner kepada konsumen CV Bela Usaha dengan sejumlah pertanyaan yang sudah ditentukan. Menurut Sugiyono (2018:225): "Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya".

b. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu informasi yang diperoleh yaitu jumlah kendaraan mobil di kota Pontianak dari tahun 2018-2020, data izin usaha cuci mobil yang diterbitkan oleh DPMTKPTSP, daftar harga pelayanan di CV Bela Usaha, data jumlah kendaraa mobil yang dicuci, dan pendapatan usaha CV Bela Usaha. Menurut Siregar (2018:219): "data sekunder adalah adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolanya".

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:136): "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek

itu”. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan CV Bela Usaha tetapi tidak diketahui secara pasti berapa jumlahnya.

b. Sampel

Menurut Siregar (2018:137): “Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan digunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi”. Menurut Sugiyono (2018:142): “sampel akan diambil dengan teknik *nonprobability sampling*, yaitu “teknik pengambilan sampling yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Jenis teknik *nonprobability sampling* yang akan digunakan adalah *sampling purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu respondennya adalah konsumen menggunakan jasa cuci mobil atas keinginannya sendiri. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka penentuan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Isac Michael, yaitu sebagai berikut;

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

p= Proporsi populasi

q= 1-p,

Z= tingkat kepercayaan/signifikan,

e = margin of error

sehingga minimum jumlah sampel yang harus diambil sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,65)^2 0,3 \cdot 0,7}{0,1^2}$$

$$= 56,8 = 57$$

Jadi berdasarkan perhitungan rumus diatas, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 57. Untuk mempermudah penelitian maka peneliti menetapkan jumlah sampel sebesar 100 responden.

4. Variabel penelitian

Menurut Siregar (2017:10): “Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya”. Variabel didalam penelitian ini yaitu;

a. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Lokasi sebagai X1, Orang sebagai X2 dan Proses sebagai X3. Menurut Siregar (2017:10): “variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah/mempengaruhi variabel lain (*variabel devendent*). Juga sering disebut dengan variabel bebas, predictor, stimulus, eksogen atau *entecendent*”.

b. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan konsumen sebagai Y. Menurut Siregar (2017:10): “Variabel *dependent* merupakan variabel yang di pengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas). Variabel ini juga sering disebut variabel terikat, variabel respons atau endogen”.

5. Skala pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018:158): “skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjunya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat berupa kata-kata dan diberi skor, yaitu

Tabel 1.6
Bobot penilaian berdasarkan skala likert

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* () ataupun pilahan ganda

6. Teknik analisis data

A. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2017:46): “Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur. Maka dari itu setelah membuat kuesioner (*instrument* penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuesioner yang dibuat tersebut valid atau tidak”.

Menurut Siregar (2017:47): “koefisien korelasi dikatakan *valid* apabila nilai *product moment* melebihi 0,3”.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2017:55): “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Dalam penelitian ini untuk pengujian reliabilitas data menggunakan alat ukur *Internal*

Consistency, dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Kreteria suatu instrument penelitian dikatakan *reliable* dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien korelasi (r_1) $> 0,6$.

3) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Menurut Priyatno (2018:73): “Normalitas adalah untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dengan metode Lilliefors dengan Kolmogorov-Smirnov”. Menurut Priyatno (2018:77): “Untuk pengambilan keputusan apakah data normal atau tidak, cukup membaca pada nilai signifikansi (Asymp Sig 2-tailed) dari hasil input data *software spss*. Jika signifikansi $0,05$, kesimpulannya data tidak berdistribusi normal. Jika signifikansi $> 0,05$, data berdistribusi normal.

Kriteria pengujian

Jika signifikansi $0,05$ maka H_0 ditolak

Jika signifikansi $0,05$ maka H_0 diterima

b) Uji linearitas

Menurut Priyatno (2018:78): Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, yaitu apakah data dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (pada

kolom Deviation for Linearity) lebih dari 0,05. Dapat dilihat dari hasil input data *software spss*.

c) Uji Multikolinearitas

Menurut Priyatno (2018:134): Multikolinearitas adalah keadaan pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen. Untuk mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinearitas, yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1. Dapat dilihat dari hasil input data *software spss*

4) Analisis regresi linier berganda

Menurut Siregar (2017:301): “Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel tidak bebas”. Persamaan Regresi Linier Berganda yaitu;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana

Y = Keputusan konsumen

X1= Lokasi, X2= Orang, dan X3= Proses

a, b1, b2 dan b3 = Konstanta

5) Koefesien korelasi berganda (R)

Menurut Siregar (2017:262): “Korelasi berganda adalah untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara tiga variabel atau lebih, serta untuk mengetahui kontribusi yang diberikan secara simultan

oleh variabel X_1 , X_2 , dan X_3 terhadap nilai variabel Y dan kontribusi secara parsial yang diberikan oleh variabel X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y , serta X_3 terhadap Y ”.

Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) sebagai berikut:

- a. Membuat tabel penolong
- b. Menghitung nilai r

Nilai korelasi (r) = (-1 0 1)

Untuk interpretasi nilai koefisien korelasi dapat menggunakan tabel berikut:

Tabel 1.7
Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan

No	Nilai korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat lemah
2	0,20 – 0,399	Lemah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 0,100	Sangat kuat

Sumber: Siregar (2017:251-252):

6) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:252): “Koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap Y (terikat)”.

Rumus: $KD = (r)^2 \times 100\%$

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan interpretasi pengaruh variabel X yang diteliti terhadap Y untuk mengukur seberapa

besar pengaruh nilai *R Square* dari variabel X terhadap Y tersebut dengan nilai *R Square* antara 0 sampai 1.

7) Uji pengaruh simultan (F)

Menurut Priyatno (2018:119): “Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05”.

Langkah-langkah dalam uji simultan (Uji F) adalah sebagai berikut

a) Merumuskan Hipotesis

Ho: Lokasi (X_1), Orang (X_2) dan Proses (X_3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap keputusan konsumen (Y)

Ha: Lokasi (X_1), Orang (X_2) dan Proses (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap keputusan konsumen (Y)

b) Menentukan F Hitung, diperoleh dari output dari *software* spss.

c) Menentukan taraf signifikansi (α) = 5% atau 0,05

d) Menentukan F tabel

Hasil uji (F_h) akan dibandingkan dengan (F_t) dapat dilihat pada tabel statistik. Nilai F_t diperoleh dengan melihat:

1) df 1 (jumlah variabel independen-1) yaitu $3-1=2$, dan

2) df 2 ($n-k-1$) yaitu $100-3-1=96$

dimana

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel independen

dengan $\alpha = 5\%$ maka nilai F_{α} dapat dilihat pada F tabel statistik distribusi F untuk probabilitas 0,05 pada baris ke 96 yaitu 3,091.

e) Kriteria pengujian

1) Jika $F_h < F_{\alpha}$ maka H_0 diterima.

2) Jika $F_h > F_{\alpha}$ maka H_0 ditolak.

8) Uji pengaruh parsial (t)

Menurut Priyatno (2018:121): “Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen“. Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial dalam penelitian ini apakah secara parsial variabel independen (Lokasi, Orang Dan Proses) berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen (Keputusan pembelian).

Langkah-langkah pengujian sebagai berikut

a) Menentukan taraf signifikansi (α) = 5% atau 0,05

b) Merumuskan Hipotesis

1) Pengaruh lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian

H_0 : Lokasi (X_1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y)

H_a : Lokasi (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y)

2) Pengaruh orang secara parsial terhadap keputusan pembelian

Ho: Orang (X_2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y)

Ha: Orang (X_2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y)

3) Pengaruh Proses secara parsial terhadap keputusan pembelian

Ho: Proses (X_3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y)

Ha: Proses (X_3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y)

c) Menentukan t hitung, diperoleh dari output dari *software* spss.

d) Menentukan t tabel

t tabel dicari pada signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan $df = n - k - 1$ atau $100 - 3 - 1 = 96$. Diperoleh hasil untuk t tabel sebesar 1,98498.

e) Kriteria pengujian

Jika $t_h < t_{\alpha}$ maka H_0 diterima.

Jika $t_h > t_{\alpha}$ maka H_0 ditolak.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden menunjukkan konsumen yang mencuci mobil di CV Bela Usaha rata-rata berjenis kelamin laki – laki 82%, berusia antara 17 – 31 tahun dengan persentase 45%, bestatus perkawinan 70% sudah menikah, berpendidikan SMA sederajat dengan persentase 61%, bekerja sebagai swasta dengan persentase 72%, jumlah frekuensi kunjungan antara 1 – 4 sebesar 60% dan memiliki pendapatan rata-rata per bulan dalam rentang Rp3.000.000 – Rp5.999.999 dengan persentase sebesar 35%. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan persamaan $Y=3,077+0,027X_1+0,013X_2+0,250X_3$. Estimasi regresi tersebut menunjukkan bahwa lokasi, orang dan proses berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian konsumen dalam mencuci mobil di CV Bela Usaha oleh sebab itu setiap peningkatan variabel lokasi, orang, dan proses maka akan meningkatkan Keputusan pembelian konsumen dalam mencuci mobil.
2. Hasil analisis koefisien korelasi (R) menunjukkan nilai $R = 0,382$ yang berarti bahwa produk dan harga memiliki hubungan yang lemah terhadap keputusan pembelian konsumen dalam mencuci mobil di CV Bela Usaha.

3. Hasil koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sebanyak 14,6% keputusan konsumen dalam mencuci mobil di CV Bela Usaha dipengaruhi oleh faktor lokasi, orang dan proses sedangkan sisanya 85,4% dipengaruhi oleh faktor atau variabel yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
4. Hasil Uji Simultan (Uji F) menunjukkan nilai $F_{hitung} 5,467 > F_{tabel} 2,70$ serta memiliki nilai signifikan 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel lokasi, orang dan proses secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen.
5. Hasil Uji Partial (Uji t) menunjukkan nilai uji variabel lokasi yaitu $t_{hitung} < t_{tabel} (0,307 < 1,98498)$ sehingga H_0 diterima H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan variabel lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha., Nilai uji variabel orang yaitu $t_{hitung} < t_{tabel} (0,159 < 1,98498)$ sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Maka dapat disimpulkan variabel orang secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha., Dan nilai uji variabel proses yaitu $t_{hitung} < t_{tabel} (2,587 < 1,98498)$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan variabel proses secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu mengoptimalkan peranan lokasi karena berdasarkan hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa faktor lokasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha terutama letak lokasi agar kelihatan jelas.
2. Perusahaan perlu meningkatkan faktor orang karena faktor tersebut merupakan faktor yang penting karena dengan faktor tersebut jasa disampaikan ke konsumen dan menurut hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa variabel orang tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen. Maka dari itu perusahaan perlu memperhatikan faktor tersebut seperti sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian dan penampilan karyawan mempunyai pengaruh persepsi konsumen atau keberhasilan penyamaan jasa.
3. Perusahaan perlu mempertahankan faktor proses dan bila perlu ditingkatkan sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat maksimal dan efisien Menurut hasil uji data secara parsial faktor proses pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha sehingga dapat mempengaruhi faktor lain yang perlu untuk ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hendri Sukotjo dan Sumanto Radix A. 2010. Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. Vol.1, No. 2
- Hurriyati, Ratih. 2019. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. CV. Alfabeta, bandung.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Ke 13. Erlangga, Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Cetakan Ke 4. Salemba Empat, Jakarta
- M. Rizqi, dkk. 2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Mencuci Mobil Pada Hikam Car's Wash Procot Kabupaten Tegal. *Jurnal Permana*. Vol. 8(2).Gani, Irwan dan Siti Amalia. 2018. *Alat Analisis Data*. Edisi kedua, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi. 2018. *SPSS Panduan Mudah Olah Data*. Edisi Ke 1. CV Andi Offset, Yogyakarta
- Sangadji, Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*. Edisi Ke 1. Penerbit: CV Andi Offset.
- Siregar, Syofian. 2017 *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Cetakan Ke 4. Kencana, Jakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Edisi ke 3. Cetakan Kedua. CV. Alfabeta,bandung. Hamali, Arif Yusuf. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.

LAMPIRAN 1**K U E S I O N E R****“ANALISIS PENGARUH LOKASI, ORANG DAN PROSES TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MENCUCI MOBIL PADA
CV BELA USAHA DI KOTA PONTIANAK ”**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul di atas, maka dengan hormat saya:

Nama : Agus supriadi
NIM : 151310647
Program study : Manajemen (S1)
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Muhammadiyah Pontianak

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan (kuesioner) yang di ajukan dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan. Daftar pertanyaan yang di ajukan ini berisi tentang Lokasi, orang, proses dan keputusan konsumen mencuci mobil di CV Bela Usaha.

Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata hanya untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1) Program Studi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Akhir Kata, saya mengucapkan terima kasih banyak atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu dalam mengisi daftar pertanyaan ini.

Hormat saya,

Agus supriadi

I. Petunjuk Pengisian

1. Isilah data dari Bapak/Ibu pada bagian data responden sesuai kondisi yang sebenarnya.
2. Isilah jawaban atas setiap pertanyaan yang disediakan dengan memberikan tanda centang () pada kolom yang telah di sediakan dengan baik dan benar sesuai dengan kondisi yang Bapak/Ibu rasakan.
3. Pilihan jawaban atas pertanyaan yang di ajukan dengan ketentuan:

Jawaban	Keterangan	Skor
SS	Sangat setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Alamat :
- :
- :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Status Perkawinan :
6. Pendidikan Terakhir :
7. Pekerjaan :
8. Frekuensi Kunjungan :
9. Penghasilan rata-rata per bulan :
12. No Hp :

III. Pertanyaan Mengenai Lokasi, Orang, dan Proses Mencuci Mobil Di CV Bela Usaha

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A	Lokasi					
1	Lokasi CV Bela Usaha mudah dijangkau					
2	Lokasi CV Bela Usaha yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan					
3	Lalu lintas di Lokasi CV Bela Usaha sangat lancar dan mudah untuk dilalui					
4	Tempat Parkir CV Bela Usaha luas dan aman					
5	Lingkungan di sekitar CV Bela Usaha sangat aman dari tindak premanisme ataupun kekerasan					
B	Orang					
6	Karyawan CV Bela Usaha memberikan pelayanan yang baik, cepat dan ramah saat ingin mencuci mobil					
7	Karyawan CV Bela Usaha sangat teliti dan akurat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen					
8	Karyawan CV Bela Usaha sangat berpengalaman dalam mencuci mobil					
9	Karyawan CV Bela Usaha sangat terampil dalam mencuci mobil secara keseluruhan					
C	Proses					
10	Dalam memberikan pelayanan, karyawan CV Bela Usaha menggunakan bahasa komunikasi yang jelas serta mudah dimengerti					
11	Karyawan CV Bela Usaha memberikan pelayanan yang sama kepada setiap konsumen tanpa membedakan status sosialnya					
12	Tidak perlu menunggu lama untuk mencuci mobil di CV Bela Usaha					
13	Proses transaksi di CV Bela Usaha sangat mudah dan cepat					

IV Pertanyaan Keputusan Konsumen Mencuci Mobil Di CV Bela Usaha:

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A	Pengenalan masalah					
1	Saya memerlukan jasa cuci mobil untuk memenuhi kebutuhan					
2	Saya memerlukan jasa cuci mobil yang proses cuci dan transaksinya cepat					
3	Saya memerlukan jasa cuci mobil yang hasil cucinya bersih					
4	Saya memerlukan jasa cuci mobil yang lokasinya mudah dijangkau					
B	Pencarian informasi					
5	Saya mendapatkan informasi jasa cuci mobil dari orang lain (teman, keluarga)					
6	Saya mendapatkan informasi jasa cuci mobil melalui media social(<i>facebookinstagram,surat kabar online dll</i>)					
7	Saya mendapatkan informasi jasa cuci mobil dengan melakukan survei tempat jasa cuci mobil di kota Pontianak					
C	Evaluasi alternatif					
8	Saya mempertimbangkan jasa cuci mobil yang sesuai dengan kebutuhan saya					
9	Saya mempertimbangkan jasa cuci mobil yang proses cuci dan transaksinya cepat					
10	Saya mempertimbangkan jasa cuci mobil yang hasil cucinya bersih					
11	Saya mempertimbangkan jasa cuci mobil yang lokasinya mudah dijangkau					
D	Keputusan pembelian					
11	Saya menggunakan jasa cuci mobil CV Bela Usaha sesuai dengan kebutuhan					
12	Saya menggunakan jasa cuci mobil CV Bela Usaha karena proses cuci dan transaksinya cepat					
13	Saya menggunakan jasa cuci mobil CV Bela Usaha karena hasil cuci mobilnya bersih					
14	Saya menggunakan jasa cuci mobil CV Bela Usaha karena lokasinya mudah dijangkau					

E	Prilaku pasca pembelian				
15	Saya merasa CV Bela Usaha sudah memberikan jasa pelayanan dengan baik dan sesuai kebutuhan saya				
16	Saya merasa puas menggunakan jasa pelayanan cuci mobil dari CV Bela Usaha				
17	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau keluarga saya untuk menggunakan jasa cuci mobil CV Bela Usaha				

LAMPIRAN 2

DATA RESPONDEN

No	Nama	Alamat	Jenis kelamin	Umur	Status perkawinan	Pendidikan terakhir	Pekerjaan	Frekuensi kunjungan	Penghasilan rata-rata
1	Abdul yazid	Jl Karya baru, gg karya baru 7	Laki-laki	20	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	3	3500000
2	Abdullah	Jl Akcaya II	Laki-laki	17	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	2	0
3	Adi gunawan	Jl Putri darenante, no 4	Laki-laki	35	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	6	8000000
4	Agung kurniawan	Jl Padat karya, sepakat 2	Laki-laki	31	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	5000000
5	Agus danil	Gg madyosari 2	Laki-laki	29	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	1	6000000
6	Agustinus	Jl Parit H husin 2	Laki-laki	35	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	5	7000000
7	Ahmad misbahul munir	Jl Sepakat 2, komp Al-Faridz Residence	Laki-laki	23	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	10	2500000
8	Alexander jok	Jl Karya baru, komp bali agung 1	Laki-laki	45	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	10000000
9	Amrullah	Jl Akcaya 2, no 45	Laki-laki	50	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	7	3500000

10	Andi arianto	Jl Reformasi, gg pertanian	Laki-laki	27	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	6	7000000
11	Andidiansyah	Jl Sepakat 1, blok E, no 1	Laki-laki	27	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	5000000
12	Andiriansyah	Jl Ar saleh no 15	Laki-laki	42	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	3	4700000
13	Angga setiawan	Jl Purnama 1, komp purnama agung 4	Laki-laki	23	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	13	2500000
14	Ardi hidayat	Jl setia budi no 11	Laki-laki	55	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	6	6000000
15	Aris erpandi	Jl Flores kota baru	Laki-laki	35	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	7000000
16	Arwil	Jl Tanjung sari	Laki-laki	40	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	8	15000000
17	Asmirno	Jl Parit H.muksin, no 15	Laki-laki	30	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	4	3000000
18	Asrul Hadis	Jl Parit H husin I no 9	Laki-laki	57	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	7	6000000
19	Atti budianto	Jl Ar saleh komp taman permata indah no E 6	Laki-laki	42	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	1	16000000
20	Bambang	Jl Wonoyoso 1, gg III	Laki-laki	31	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	6	4000000
21	Budianto	Jl Ketapang no 10	Laki-laki	37	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	5000000
22	Dedi utomo	Jl ismail marzuki no 1	Laki-laki	34	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	6	5000000
23	Dian permata sari	Jl Purnama 1, gg keluarga	Wanita	24	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	3	0

24	Ebet	Jl M.sohor	Laki-laki	36	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	10	4500000
25	Eddy Amani	Komplek mutiara purnama Blok D10	Laki-laki	61	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	20	29000000
26	Edi musliadi	Jl Purnama 1, gg purnama patra	Laki-laki	50	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	3000000
27	Elisabet melanie	Gg kelurahan, Ar saleh	Wanita	25	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	5	4000000
28	Erdiansyah	Komplek Tpi, sungai rengas	Laki-laki	49	Sudah Menikah	SMP Sderajat	Swasta	1	0
29	Erni Fatmawati	Jl Purnama II, No 10	Wanita	19	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	4	0
30	Fachruddin	Jl Parit H husin 2, komp Alex griya 1	Laki-laki	42	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	6	10000000
31	Firdaus	Jl Karya baru, gg karya baru 5	Laki-laki	29	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	1	7000000
32	Fitri andriani	Jl Panglima Aim, Tanjung raya II	Wanita	29	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	5	0
33	Gunawan	Jl ismail marzuki no 1	Laki-laki	46	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	1	5000000
34	Gunawan Hartanto	Jl Sungai raya dalam komp permata khatulistiwa	Laki-laki	50	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	10000000
35	Hafizi m.syarif	Jl Perdana , gg melati	Laki-laki	31	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	5000000
36	Hairullah	Jl Perdana , gg melati	Laki-laki	37	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	2	12000000

37	Hamdi	Jl pancasila No 10	Laki-laki	33	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	1	4500000
38	Hamidi	Jln Adi sucipto, arang limbung	Laki-laki	40	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	7	6000000
39	Hanlan sihombing	Jl Sungai raya dalam, gg family indah	Laki-laki	19	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	2	0
40	Hari triono	Jl wonobaru, gg madyosari 2	Laki-laki	52	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	6	6000000
41	Hary januardi	Jl Parit H husin 2, komp Alex griya 1	Laki-laki	24	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	3	4000000
42	Hendrawan	Gg pancawarna , m.sohor	Laki-laki	41	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	6000000
43	Herlambang	Jl gajah mada	Laki-laki	26	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	4	6000000
44	Heru wahyudi	Jl Sungai raya dalam	Laki-laki	27	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	3	7000000
45	Hidaryanti	Jln Putri darenante	Wanita	22	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Tidak Bekerja	4	0
46	Holidi	Jl Tekam, kubu raya	Laki-laki	42	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	5	3500000
47	Indah	Jl Surya, gg purnama 8	Wanita	23	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	2	4000000
48	Jesica dahlia	Jl Perdana gg melati	Wanita	35	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	4	0
49	Julianto joshua	Jl Ar saleh, komp taman permata indah no F 9	Laki-laki	27	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	4	5000000
50	Kasih andaresta	Jl Parit H Muksin II	Wanita	32	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	3	5000000

51	Kiki puriani	Jl Surya, gg surya nila	Wanita	25	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	4	4000000
52	Koco	Jl M.sohor	Laki-laki	24	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	6	0
53	Kurniawan	Jl Tanjung harapan	Laki-laki	32	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	5	6000000
54	Lie Siak Yang	Jl ismail marzuki no 48B	Laki-laki	64	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	6	10000000
55	M. Haris munandar	Jl Purnama 1, gg purnama 8	Laki-laki	32	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	5000000
56	Misdarti	Jl Letjen supradto IV	Wanita	34	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	6	0
57	Mistori tauhid	Jl Sepakat 1, blok E	Laki-laki	32	Sudah Menikah	SMP Sderajat	Swasta	1	4000000
58	Moh Khairi	Jl wonobaru gg madyosari 2 no 42	Laki-laki	48	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	50	10000000
59	Muhammad abdul sonif	Jl Purnama 2	Laki-laki	45	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	7	6000000
60	Muhammad ardianto	Jl ismail marzuki	Laki-laki	25	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	5	4000000
61	Muhammad idris	Jl Sepakat 2	Laki-laki	35	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	7000000
62	Muhammad iqbal	Jl Uray bawadi, gg tria 1	Laki-laki	27	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	8	6000000
63	Muslimin	Jl Karya baru gg purnama 8	Laki-laki	39	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	7000000
64	Mutia	Jl Ar saleh no 2	Wanita	55	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	11	0

65	Nuraini	Jl Sepakat 2	Wanita	22	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	2	2500000
66	Nurmala	Jln Tanjung raya II, saigon	Wanita	22	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	3	0
67	Rahmatullah	Jl Akcaya 2	Laki-laki	31	Sudah Menikah	SMP Sderajat	Swasta	2	7000000
68	Rajali	Jln Purnama 1, gg anggrek 3	Laki-laki	18	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	3	0
69	Redianto	Jl Karya baru	Laki-laki	35	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	8000000
70	Reno renaldi	Jln Tanjung raya II, gg swadaya	Laki-laki	28	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	6	7000000
71	Retno	Jl Selat rimba, siantan	Laki-laki	35	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	10000000
72	Riansyah	Jln Adi sucipto, gg Belitung 1	Laki-laki	31	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	3	7000000
73	Ridwan	Jl Parit jawai, kec tebas, kab sambas	Laki-laki	26	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	1	3000000
74	Rio	Jl M.sohor	Laki-laki	25	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	5	0
75	Rio Haryanto	Jl Karya baru, gg karya baru 7	Laki-laki	29	Sudah Menikah	SMP Sderajat	Swasta	4	7000000
76	Rizaldi	Jl Parit H husin I	Laki-laki	23	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	4000000
77	Rizki yudiantara	Gg karya 2A, dr sutomo	Laki-laki	34	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	1	4000000
78	Rocki setiawan	Jl Alianyang, gg kurnia	Laki-laki	50	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	4	9000000

79	Ruslan	Jl gajah mada, gg gajah mada 20	Laki-laki	43	Sudah Menikah	SMP Sderajat	Swasta	12	8000000
80	Rusli	Jl Putri candramidi, gg suka hati	Laki-laki	26	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	10	10000000
81	Sapriansyah	Jl Sungai raya dalam, komp bumi batara	Laki-laki	45	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	4	4500000
82	Senang ikhtiar	Jln Tanjung raya II, gg swadaya	Laki-laki	40	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	4	6000000
83	Septiawan	Jln Tanjung raya II, gg swadaya	Laki-laki	35	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	PNS	7	5000000
84	Sumiasih	Jl Sepakat 2	Wanita	19	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	4	0
85	Supardi sarmadi	Jl Putri darenante	Laki-laki	27	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	1	4000000
86	Suriadi abdan	Jl setia budi	Laki-laki	42	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	7	9000000
87	Syahrul fauzi	Jl Swadiri, tanjung raya II	Laki-laki	27	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	2	6000000
88	Syaiful	Jl Selayar	Laki-laki	40	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	7	8000000
89	Tai sugiarto gunawan	Jln Tanjung raya II, gg swadiri	Laki-laki	49	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	10	16000000
90	Tauhid m.latif	Jl S.pratman dalam	Laki-laki	43	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	4	7000000
91	Tirta sihombing	Jl Purnama 1, gg karya tani	Laki-laki	42	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	4	6000000
92	Uray Kamaludin	Jl Karya baru, komp sunrise residence	Laki-laki	32	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	6	10000000

93	Uray maulidin	Jln Komyos sudarso, jeruju	Laki-laki	34	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	4	5000000
94	Wendi	Jl Karya baru, gg karya baru	Laki-laki	25	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	5	3000000
95	Winardi	Siantan	Laki-laki	45	Sudah Menikah	SMA Sederajat	Swasta	3	3000000
96	Wiwit purnama	Jl sei garam, singkawang	Wanita	23	Belum Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	2	2500000
97	Yacobus	Jl Parit H Muksin II, Kubu raya	Laki-laki	46	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	30	5000000
98	Yohanes	Jl Tanjung pura no 6	Laki-laki	24	Belum Menikah	SMA Sederajat	Swasta	1	4000000
99	Yohanes Makaluas	Jl Letjen supradto V	Laki-laki	41	Sudah Menikah	Perguruan Tinggi	Swasta	7	8000000
100	Zulaiha	Jl Purnama III	Wanita	20	Belum Menikah	SMA Sederajat	Tidak Bekerja	3	0

LAMPIRAN 3

**TABULASI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP
VARIABEL LOKASI ORANG DAN PROSES**

No	Lokasi							Orang						Proses					
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	x1t	x1r	x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2t	x2r	x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3t	x3r
1	5	4	5	5	5	24	4.80	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
2	5	4	4	5	5	23	4.60	4	5	5	4	18	4.50	5	4	4	5	18	4.50
3	4	5	5	5	5	24	4.80	5	5	5	4	19	4.75	5	5	5	5	20	5.00
4	4	3	4	4	4	19	3.80	4	5	5	4	18	4.50	4	4	5	4	17	4.25
5	4	2	4	5	5	20	4.00	4	4	5	5	18	4.50	4	5	5	5	19	4.75
6	5	5	5	5	5	25	5.00	4	5	5	4	18	4.50	4	5	5	4	18	4.50
7	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	5	5	19	4.75	5	4	3	5	17	4.25
8	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
9	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
10	5	4	5	5	5	24	4.80	5	4	4	4	17	4.25	5	5	4	5	19	4.75
11	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
12	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
13	5	4	5	5	5	24	4.80	5	5	4	5	19	4.75	5	5	5	5	20	5.00
14	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	4	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25
15	5	3	3	5	5	21	4.20	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00

16	5	3	5	5	5	23	4.60	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
17	5	4	4	5	5	23	4.60	4	4	4	4	16	4.00	3	4	5	5	17	4.25
18	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
19	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	5	5	5	19	4.75
20	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	20	5.00
21	5	4	5	5	5	24	4.80	5	5	5	4	19	4.75	5	5	5	4	19	4.75
22	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	5	5	18	4.50	4	5	5	5	19	4.75
23	5	3	4	5	5	22	4.40	5	5	4	4	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
24	5	4	4	4	5	22	4.40	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	5	16	4.00
25	5	4	4	4	5	22	4.40	4	5	5	4	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25
26	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	5	18	4.50
27	5	5	5	5	5	25	5.00	4	5	5	4	18	4.50	3	5	5	5	18	4.50
28	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
29	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
30	4	2	4	5	5	20	4.00	4	3	2	2	11	2.75	3	3	4	4	14	3.50
31	5	5	5	5	5	25	5.00	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	4	19	4.75
32	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
33	5	3	4	5	5	22	4.40	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4.00
34	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
35	5	4	4	5	4	22	4.40	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
36	5	4	4	5	5	23	4.60	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	5	18	4.50
37	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
38	5	5	4	5	5	24	4.80	4	3	4	4	15	3.75	4	4	3	5	16	4.00
39	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	5	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50

40	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
41	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	4	19	4.75	4	3	5	5	17	4.25
42	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	3	3	16	4.00	5	4	5	5	19	4.75
43	5	4	4	5	5	23	4.60	4	3	4	5	16	4.00	4	5	4	4	17	4.25
44	5	3	5	5	5	23	4.60	3	4	4	4	15	3.75	4	4	5	5	18	4.50
45	5	4	4	5	5	23	4.60	4	5	5	5	19	4.75	5	4	4	4	17	4.25
46	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
47	5	4	4	5	5	23	4.60	5	5	5	5	20	5.00	5	4	5	5	19	4.75
48	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
49	5	4	5	5	5	24	4.80	4	4	4	3	15	3.75	5	4	5	5	19	4.75
50	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
51	5	4	4	4	5	22	4.40	5	5	5	5	20	5.00	4	4	5	5	18	4.50
52	5	3	4	5	5	22	4.40	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
53	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
54	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
55	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
56	5	3	4	5	5	22	4.40	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
57	5	4	5	5	5	24	4.80	5	4	4	4	17	4.25	4	3	5	5	17	4.25
58	5	4	4	5	5	23	4.60	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
59	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
60	4	4	4	4	4	20	4.00	4	5	4	5	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
61	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	5	4	5	5	19	4.75
62	4	4	4	5	5	22	4.40	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	5	18	4.50
63	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00

64	4	3	5	5	5	22	4.40	4	4	5	5	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
65	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
66	5	4	5	5	5	24	4.80	5	5	5	5	20	5.00	5	3	5	4	17	4.25
67	5	3	4	5	4	21	4.20	5	5	4	4	18	4.50	5	5	5	4	19	4.75
68	5	4	4	4	5	22	4.40	4	5	4	4	17	4.25	5	5	4	5	19	4.75
69	4	3	4	5	5	21	4.20	5	5	5	5	20	5.00	4	5	5	5	19	4.75
70	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	4	19	4.75	4	5	5	5	19	4.75
71	5	3	4	5	5	22	4.40	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
72	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
73	4	3	3	4	4	18	3.60	4	3	5	5	17	4.25	4	4	4	5	17	4.25
74	5	5	5	5	5	25	5.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	3	15	3.75
75	4	5	5	4	4	22	4.40	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
76	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
77	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
78	5	4	4	5	5	23	4.60	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00
79	5	3	5	5	5	23	4.60	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
80	5	2	4	5	5	21	4.20	4	4	3	3	14	3.50	4	4	4	5	17	4.25
81	5	4	5	5	5	24	4.80	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
82	5	4	4	5	5	23	4.60	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00
83	5	4	4	4	4	21	4.20	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25
84	5	4	4	5	5	23	4.60	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
85	4	3	3	5	5	20	4.00	3	2	3	3	11	2.75	3	3	4	4	14	3.50
86	3	4	3	5	5	20	4.00	5	4	4	3	16	4.00	4	4	4	5	17	4.25
87	4	5	4	4	4	21	4.20	4	4	5	5	18	4.50	4	3	5	5	17	4.25

88	5	4	4	5	5	23	4.60	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
89	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
90	4	4	4	4	4	20	4.00	5	4	5	5	19	4.75	5	5	4	5	19	4.75
91	5	3	3	5	5	21	4.20	4	5	4	4	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50
92	5	4	4	4	5	22	4.40	5	3	5	5	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
93	5	5	5	5	5	25	5.00	5	5	5	5	20	5.00	5	5	5	5	20	5.00
94	5	4	4	4	5	22	4.40	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50
95	5	5	4	5	5	24	4.80	5	5	4	4	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
96	5	4	5	4	5	23	4.60	4	5	4	5	18	4.50	4	5	4	5	18	4.50
97	4	4	4	4	4	20	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
98	5	4	5	5	5	24	4.80	4	5	5	5	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25
99	5	4	4	4	4	21	4.20	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75
100	5	5	4	4	4	22	4.40	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	20	5.00

LAMPIRAN 4

**TABULASI JAWABAN RESPONDEN TERHADAP
VARIABEL KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN**

NO	Pengenalan Masalah				Pencarian informasi			Evaluasi Alternatif				Keputusan pembelian					Prilaku Pasca Pembelian			Yt	Yr
	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18			
1	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	83	4.61	
2	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	80	4.44	
3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86	4.78	
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	81	4.50	
5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	74	4.11	
6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	86	4.78	
7	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	77	4.28	
8	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	78	4.33	
9	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	76	4.22	
10	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	86	4.78	
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	75	4.17	
12	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	4.89	
13	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	78	4.33	
14	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	79	4.39	

15	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	81	4.50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5.00
17	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	78	4.33
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	87	4.83
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	77	4.28
20	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	81	4.50
21	4	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	82	4.56
22	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	74	4.11
23	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	85	4.72
24	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	76	4.22
25	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	81	4.50
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	75	4.17
27	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	80	4.44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
29	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
30	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	3	2	3	64	3.56
31	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	80	4.44
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5.00
33	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	81	4.50
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
35	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	86	4.78
36	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	86	4.78
37	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	77	4.28
38	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	79	4.39

63	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4.33
64	3	4	5	5	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	77	4.28
65	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	78	4.33
66	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	71	3.94
67	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	82	4.56
68	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	81	4.50
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	75	4.17
70	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	80	4.44
71	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	79	4.39
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5.00
73	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	79	4.39
74	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	75	4.17
75	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	4.00
76	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	76	4.22
77	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	75	4.17
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	78	4.33
79	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	75	4.17
80	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	82	4.56
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	5.00
82	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87	4.83
83	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	81	4.50
84	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	3	76	4.22
85	3	5	5	4	4	2	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	2	64	3.56
86	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	78	4.33

LAMPIRAN 5

UJI VALIDITAS TERHADAP ITEM-ITEM PERTANYAAN VARIABEL LOKASI

		Skor Jawaban X1.1	Skor Jawaban X1.2	Skor Jawaban X1.3	Skor Jawaban X1.4	Skor Jawaban X1.5	Total Jawaban X1
Skor Jawaban X1.1	Pearson Correlation	1	.254	.416	.452	.547	.700
	Sig. (2-tailed)		.011	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Skor Jawaban X1.2	Pearson Correlation	.254	1	.560	.070	.087	.674
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.487	.391	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Skor Jawaban X1.3	Pearson Correlation	.416	.560	1	.391	.377	.808
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Skor Jawaban X1.4	Pearson Correlation	.452	.070	.391	1	.776	.667
	Sig. (2-tailed)	.000	.487	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Skor Jawaban X1.5	Pearson Correlation	.547	.087	.377	.776	1	.689
	Sig. (2-tailed)	.000	.391	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total Jawaban X1	Pearson Correlation	.700	.674	.808	.667	.689	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

LAMPIRAN 6**UJI VALIDITAS TERHADAP ITEM-ITEM PERTANYAAN VARIABEL ORANG**

		Skor jawaban x2.1	Skor jawaban x2.2	Skor jawaban x2.3	Skor jawaban x2.4	Total jawaban x2
Skor jawaban x2.1	Pearson Correlation	1	.568	.489	.458	.752
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Skor jawaban x2.2	Pearson Correlation	.568	1	.578	.460	.802
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Skor jawaban x2.3	Pearson Correlation	.489	.578	1	.790	.879
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Skor jawaban x2.4	Pearson Correlation	.458	.460	.790	1	.835
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total jawaban x2	Pearson Correlation	.752	.802	.879	.835	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

LAMPIRAN 7

UJI VALIDITAS TERHADAP ITEM-ITEM PERTANYAAN VARIABEL PROSES

		Skor jawaban x3.1	Skor jawaban x3.2	Skor jawaban x3.3	Skor jawaban x3.4	Total jawaban x3
Skor jawaban x3.1	Pearson Correlation	1	.599	.358	.370	.784
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Skor jawaban x3.2	Pearson Correlation	.599	1	.434	.395	.830
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Skor jawaban x3.3	Pearson Correlation	.358	.434	1	.447	.719
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Skor jawaban x3.4	Pearson Correlation	.370	.395	.447	1	.695
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Total jawaban x3	Pearson Correlation	.784	.830	.719	.695	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

Y15	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.046 .648 100	.168 .096 100	.333 .001 100	.213 .033 100	.052 .609 100	.002 .985 100	.079 .433 100	.028 .786 100	.076 .454 100	.220 .028 100	.393 .000 100	.342 .000 100	.571 .000 100	.678 .000 100	1 .001 100	.335 .001 100	.332 .001 100	.347 .000 100	.536 .000 100
Y16	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.281 .005 100	.238 .017 100	.136 .178 100	.080 .431 100	.137 .174 100	.133 .187 100	.112 .268 100	.268 .007 100	.149 .140 100	.097 .338 100	.184 .068 100	.350 .000 100	.322 .001 100	.453 .000 100	.335 .001 100	1 .000 100	.756 .000 100	.687 .000 100	.606 .000 100
Y17	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.156 .121 100	.217 .030 100	.233 .020 100	.135 .182 100	.142 .160 100	.150 .136 100	.296 .003 100	.231 .021 100	.179 .074 100	.132 .190 100	.206 .039 100	.388 .000 100	.299 .003 100	.483 .000 100	.332 .001 100	.756 .000 100	1 .000 100	.682 .000 100	.641 .000 100
Y18	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.242 .015 100	.154 .126 100	.110 .274 100	.127 .209 100	.165 .100 100	.313 .002 100	.279 .005 100	.228 .022 100	.026 .798 100	.103 .307 100	.010 .921 100	.358 .000 100	.267 .007 100	.532 .000 100	.347 .000 100	.687 .000 100	.682 .000 100	1 .000 100	.616 .000 100
Y	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.485 .000 100	.598 .000 100	.579 .000 100	.478 .000 100	.282 .005 100	.378 .000 100	.380 .000 100	.555 .000 100	.488 .000 100	.549 .000 100	.530 .000 100	.653 .000 100	.530 .000 100	.674 .000 100	.536 .000 100	.606 .000 100	.641 .000 100	.616 .000 100	1 .000 100

LAMPIRAN 9

TABEL HASIL UJI RELIABILITAS

1. Variabel Lokasi (X_1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5

2. Variabel Orang (X_2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

3. Variabel Proses (X_3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

4. Variabel Keputusan Konsumen (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.844	18

LAMPIRAN 10

TABEL HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.00868097
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.048
Kolmogorov-Smirnov Z		.755
Asymp. Sig. (2-tailed)		.619

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 11

TABEL HASIL UJI LINEARITAS

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual *	Between Groups	(Combined)	1354.519	57	23.763	.827	.750
Unstandardized Predicted Value	Linearity		.000	1	.000	.000	1.000
	Deviation from Linearity		1354.519	56	24.188	.841	.729
	Within Groups		1207.300	42	28.745		
	Total		2561.819	99			

LAMPIRAN 12 dan 13

TABEL HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS DAN ANALISIS LINEAR BERGANDA

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.077	.379		8.126	.000		
	Lokasi	.027	.087	.034	.307	.759	.722	1.385
	Orang	.013	.083	.022	.159	.874	.469	2.134
	Proses	.250	.096	.349	2.587	.011	.489	2.043

LAMPIRAN 14 dan 15

TABEL HASIL UJI ANALISIS KOEFISIEN KORELASI BERGANDA
DAN ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.382^a	.146	.119	.28266	.146	5.467	3	96	.002

a. Predictors: (Constant), Proses, Lokasi, Orang

LAMPIRAN 16

TABEL HASIL UJI ANALISIS PENGARUH SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.310	3	.437	5.467	.002 ^a
	Residual	7.670	96	.080		
	Total	8.980	99			

a. Predictors: (Constant), Proses, Lokasi, Orang

b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

LAMPIRAN 17

TABEL HASIL UJI ANALISIS PENGARUH PARSIAL

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	3.077	.379		8.126	.000			
	Lokasi	.027	.087	.034	.307	.759	.208	.031	.029
	Orang	.013	.083	.022	.159	.874	.284	.016	.015
	Proses	.250	.096	.349	2.587	.011	.380	.255	.244

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen