

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
STUDI KASUS SPBU MOBIL RANCAKOLE BANDUNG**

TESIS



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

**Disusun oleh:
Nur Ratna Komalasari
(2221011026)**

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

2024

**NUR RATNA KOMALASARI
2221011026**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI, DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN STUDI KASUS SPBU MOBIL MILIK
PT. INDOMOBIL PRIMA ENERGI**



2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
STUDI KASUS SPBU MOBIL RANCAKOLE BANDUNG**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Manajemen**



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

Disusun oleh:

NUR RATNA KOMALASARI

2221011026

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI dan ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**


2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Nur Ratna Komalasari

NIM : 2221011026

Tanda Tangan : 

Tanggal : 01 Agustus 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, kemurahan dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, maka penulisan Tesis ini tidak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Prima Mulyasari Agustini, S. Sos, M.Si.,CICS selaku dosen pembimbing Tesis saya, yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga dalam membimbing, memberikan arahan dan menyemangati saya setiap sesi bimbingan sehingga saya mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Yang terhormat Ketua Prodi MM Bapak Arief Suharko,BSSE, M.Sc., Ph.D yang membantu saya berdiskusi dalam semua hal akademis.
3. Bapak Muchsin Saggaf, S.E., M.Sc., MBA, Ph.D dan Bapak Dr. Jerry Heikal, ST., M.M selaku dosen penguji serta Bapak dan Ibu Dosen Pengajar dan Staf Program Studi MM Universitas Universitas Bakrie.
4. Kepada orangtua Papa Syamsir, alm Mama Elly, Tante Endi dan suamiku tercinta Yosan Noviyanto, serta ketiga anakku Arrel, Zaneta dan Zeyhan yang telah menjadi sistem pendukung luar biasa sepanjang perjalanan akademis saya.
5. Teman-teman MM Bakrie batch 18 terutama Sahabat di Team 7 yaitu Pak Mulyadi, Mas Fachri, Mas Aldo, Mas Femil, Mas Kahfi, Mba Tiffany dan Mba Syifa yang telah banyak membantu, saling support dan menguatkan agar dapat menyelesaikan studi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Jakarta,



Nur Ratna Komalasari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Ratna Komalasari
NIM : 2221011026
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI STUDI KASUS SPBU MOBIL RANCAKOLE BANDUNG

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal :

Yang menyatakan



Nur Ratna Komalasari

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI STUDI KASUS SPBU MOBIL
RANCAKOLE BANDUNG**

Nur Ratna Komalasari¹ dan Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos, M.Si, CICS²

¹Program Studi Magister Manajemen,

Universitas Bakrie

sariyosan@gmail.com, prima.agustini@bakrie.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap minat beli di SPBU Rancakole Bandung. Data responden kuesioner diperoleh dari konsumen SPBU Rancakole Bandung. Penyebaran kuesioner secara langsung diberikan kepada konsumen yang melakukan pengisian menggunakan kuesioner manual dan google form terhadap 180 responden. Hipotesis terhadap 3 hipotesis menggunakan analisis SEM PLS dengan SmartPLS 4. Pengujian terdiri dari Outer Model yaitu Uji Convergent Validity, Uji Discriminant Validity, Uji Average Variance Extracted (AVE), Uji Composite Reliability, Uji Cronbach Alpha dan Inner Model yaitu Bootstrapping. Hasil Pengujian menunjukkan bahwa H1: Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli. H2: Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli. H3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada seluruh manajemen SPBU untuk dapat mendorong Minat Beli serta berkontribusi yang baik bagi penelitian selanjutnya

Kata kunci : SPBU, Kualitas Produk, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Minat Beli

The Influence of Product Quality, Location, and Service Quality on Buying Interest: A Case Study of SPBU Mobil Rancakole, Bandung

Nur Ratna Komalasari¹ and Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos, M.Si, CICS²

¹Master's Program in Management, Bakrie University

¹Program Studi Magister Manajemen,

Universitas Bakrie

sariyosan@gmail.com, prima.agustini@bakrie.ac.id

ABSTRACT

This study aims to investigate the influence of product quality, location, and service quality on purchase decisions at SPBU Rancakole Bandung. Data was collected from a survey of customers at SPBU Rancakole Bandung. The survey was distributed directly to customers who filled out the manual and Google Form questionnaire. The sample size consisted of 180 respondents. The hypotheses were tested using SEM PLS analysis with SmartPLS 4. The testing included Outer Model, which consisted of Convergent Validity, Discriminant Validity, Average Variance Extracted (AVE), Composite Reliability, Cronbach Alpha, and Inner Model, which included Bootstrapping. The results showed that H1: Product Quality has a positive and significant influence on Purchase Decisions. H2: Location has a positive and significant influence on Purchase Decisions. H3: Service Quality has a positive and significant influence on Purchase Decisions. This study is expected to provide insights to gas station management to effectively influence customer buying intention and contribute positively to future research.

Keywords : Gas Station, Product Quality, Location, Service Quality, Buying interest

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Nur Ratna Komalasari


NIM : 2221011026


Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Produk, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Studi Kasus SPBU Rancakole Bandung

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

Dewan Penguji

Pembimbing : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos., M.Si., CICS ()

Penguji : Muchsin Saggaf Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D ()

Penguji : Dr. Jerry Heikal, ST, MM ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 Agustus 2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian	10
1.3 Identifikasi Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Akademis	11
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	12
2. DESKRIPSI OBJEK, DESKRIPSI INDUSTRI, CUSTOMER, PESAING	13
2.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	13
2.2 Deskripsi Industri	14
2.2.1 Tinjauan Perusahaan.....	14
2.2.2 Deskripsi Produk	15
2.2.3 Kegiatan Operasional SPBU MOBIL	15
2.2.4 Rencana Pengembangan.....	16
2.2.5 Karyawan.....	17
2.3 Tinjauan Customer dan Pasar.....	18
2.4 Pesaing SPBU MOBIL	19
3. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	20
3.1 Manajemen Pemasaran.....	20
3.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	20
3.2 Minat Beli.....	20
3.2.1 Pengertian Minat Beli.....	20
3.2.2 Aspek dalam minat beli	21
3.2.3 Dimensi Minat Beli	22
3.3 Kualitas Produk	22
3.3.1 Pengertian Kualitas Produk	22
3.3.2 Pentingnya Kualitas Produk	24
3.3.3 Indikator Kualitas Produk	24
3.4 Tempat atau Lokasi	25
3.4.1 Pengertian Lokasi	25
3.4.2 Dimensi Lokasi.....	25
3.5 Kualitas Pelayanan Konsumen.....	26
3.5.1 Pengertian Pelayanan Konsumen	26

3.5.2	Dimensi Pelayanan	26
3.6	Penelitian Terdahulu	27
3.7	Kerangka Penelitian	34
3.8	Hipotesis.....	36
4.	METODE PENELITIAN.....	37
4.1	Jenis dan Desain Penelitian	37
4.2	Objek Penelitian	37
4.3	Subjek Penelitian.....	37
4.4	Sumber Data.....	38
4.4.1	Data Primer.....	38
4.4.2	Data Sekunder	38
4.5	Populasi dan Sampel	38
4.5.1	Populasi	38
4.5.2	Sampel	39
4.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
4.7	Dimensi Variabel dan Operasional Variabel.....	41
4.7.1	Dimensi Variabel.....	41
4.7.2	Skala Pengukuran Operasional Variabel.....	43
4.8	Teknik Pengumpulan Data.....	44
4.8.1	Metode Kuisioner	44
4.8.2	Studi Dokumentasi	45
4.9	Teknik Analisis Data dan Hipotesis	45
4.9.1	Teknik Analisis Data	45
4.9.2	Langkah Analisa SEM - PLS	46
4.9.3	Kriteria Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	48
5.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
5.1	Deskriptif Statistik	49
5.1.1	Penilaian Responden Mengenai Kualitas Produk	50
5.1.2	Penilaian Responden Mengenai Lokasi	52
5.1.3	Penilaian Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	54
5.2	Pengukuran Model	56
5.3	Karakteristik Responden	57
5.4	Pengujian Outer Model	59
5.4.1	Uji Convergent Validity	60
5.4.2	Uji Discriminant Validity	63
5.4.3	Uji Average Variance Extracted (AVE).....	65
5.4.4	Uji Composite Reliability.....	66
5.4.5	Uji Cronbach Alpha.....	67
5.5	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	67
5.5.1	Pengujian R Square	67
5.5.2	Pengujian multikolinearitas	68
5.5.3	Pengujian Goodness of fit	69
5.5.4	Pengujian F-Square	69
5.6	Pengujian Hipotesis.....	70
5.6.1	Pengujian Pearson Correlation	70
5.6.2	Pengujian path coofiesien.....	71
5.7	Pembahasan.....	73
5.7.1	Hubungan antar variabel	73

5.7.2 Pembahasan Pengujian Hipotesis	74
6. KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	80
LAMPIRAN.....	81
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Empat sd Okt 2023	2
Gambar 1.2	Grafik Penjualan Kendaraan Bermotor Roda Empat sd November 2023	2
Gambar 1.3	Grafik permintaan bahan bakar non subsidi RON 92 sd 2022....	3
Gambar 1.4	Grafik SPBU terbesar di 5 Provinsi.....	4
Gambar 1.5	Grafik Penjualan brand SPBU tahun 2022.....	5
Gambar 1.6	Data Penjualan SPBU MOBIL Rancakole Bandung.....	5
Gambar 2.1	SPBU MOBIL Rancakole	14
Gambar 2.2	Penyebaran SPBU MOBIL.....	16
Gambar 2.3	Total Karyawan PT. Indomobil Energi (Distributor SPBU MOBIL).....	17
Gambar 2.4	Total Penjualan Seluruh Site SPBU MOBIL	18
Gambar 2.5	Total Penjualan SPBU MOBIL Rancakole Bandung Tahun 2021-2023	19
Gambar 3.1	Lima - Tahap Proses Minat Beli Konsumen.....	21
Gambar 3.2	Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1	Total Volume dan Transaksi Penjualan Okt-Des 2023	40
Gambar 5.1	Variabel Kualitas Produk (X1).....	61
Gambar 5.2	Nilai <i>loading factor</i> dari lokasi (X2	61
Gambar 5.3	Nilai Loading dari Faktor Kualitas Pelayanan (X3).....	62
Gambar 5.4	Path coofeisien dengan metode bootsrapping	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner	8
Tabel 1.2	Merek bahan bakar yang digunakan.....	8
Tabel 1.3	Faktor yang Menjadi Alasan Pembelian.....	9
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1	Operasi Variabel.....	44
Tabel 5.1	Deskripsi Statistik.....	49
Tabel 5.2	Deskriptif Responden	57
Tabel 5.3	Hasil pengujian <i>convergent validity</i>	60
Tabel 5.4	Nilai <i>Loading Faktor</i> dari Variabel Kualitas Produk (X1)	61
Tabel 5.5	Nilai <i>Loading Factor</i> Dari Lokasi (X2)	62
Tabel 5.6	Nilai <i>loading Factor</i> dari Kualitas Pelayanan (X3)	62
Tabel 5.7	Hasil Analisa <i>Discriminant Validity</i> Indikator Variabel Kualitas Produk (X1).....	63
Tabel 5.8	Analisa <i>Discriminant Validity</i> Indikator Variabel Lokasi (X2)..	64
Tabel 5.9	Hasil analisa <i>Discriminant Validity</i> Indikator variabel kualitas pelayanan (X3)	64
Tabel 5.10	Analisa <i>Discriminant Validity indicator</i> minat beli	65
Tabel 5.11	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	65
Tabel 5.12	Nilai <i>Composite Reliability</i>	66
Tabel 5.13	Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	67
Tabel 5.14	Nilai <i>R-Square</i>	67
Tabel 5.15	Multikolinearitas.....	68
Tabel 5.16	<i>Goodness of Fit</i>	69
Tabel 5.17	<i>F-Square</i>	69
Tabel 5.18	<i>Pearson Correlation</i>	70
Tabel 5.19	<i>Path Koefisien</i>	72
Tabel 5.20	Hipotesis Penelitian	73