

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
PADA BUTIK PAYUO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Peryaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



DISUSUN OLEH :

NURUL KHOIRIYAH S

NOMOR POKOK : K.2019.5.35124

JURUSAN : MANAJEMEN

PROGRAM STUDI : MARKETING

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
PADA BUTIK PAYUO**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh :

NURUL KHOIRIYAH S

K.2019.5.35124

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI STIE (STIE)

MALANGKUCEWARA

MALANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT
BELI ULANG PADA KONSUMEN BUTIK PAYUO

Oleh :

NURUL KHOIRIYAH S

K.2019.5.35124

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal :

10 Agustus 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. RINA RAHMAWATI, SE, MM, CAAC

Mengetahui,

Ketua STIE Malangkuçwara



Drs. BUNYAMIN, N.M., Ph.D
NIK 202.710.182

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 28 juli 2023

Nurul Khoiriyah S

C747EAKX352856326

NPK: K.2019.5.35124

SURAT KETERANGAN RISET

SURAT KETERANGAN RISET

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ALFIRA APOLONIA
Jabatan : OWNER BUTIK PAYUOO

Sebagai dosen pembimbing skripsi dari:

Nama : NURUL KHOIRIYAH S
NPK : K.2019.5.35124
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No. HP
E-mail : nurulksk077@gmail.com

Menerangkan bahwa mahasiswa STIE Malangkececwara tersebut telah mengadakan riset dengan data diambil dari pelanggan butik Payuoo

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODAK DI BUTIK PAYUOO "

Demikian surat keterangan ini dibuat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 28 Juli 2023
Owner Butik Payuoo,


ALFIRA APOLONIA

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Bunyamin, MM, Ph. D selaku ketua STIE Malangkecewara Malang.
2. Dr. Rina Rahmawati, S.E, M.M selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, saran, motivasi serta waktu yang diberikan dalam membantu keberhasilan pengerjaan skripsi ini. Terima kasih banyak Bu Rina
3. Dr. Uke Prajogo, STP, MM selaku dosen wali atas arahan dan solusi yang diberikan semasa kuliah
4. Bapak dan Ibu dosen Penguji dan memberikan penilaian yang obyektif pada skripsi saya melalui siding komprehensif.
5. Segenap dosen jurusan manajemen STIE Malangkecewara Malang yang telah mendidik dan memberikan ilmu serta seluruh staf yang selalu membantu dengan sabar dalam melayani administrasi selama penyusunan skripsi ini.
6. Ayah saya, Endik Sai'in yang sudah memberikan kasih sayang, perhatian, kesabaran, doa dan dukungan yang tak terhingga dalam setiap langkah hidup sehingga penulis bisa berada pada titik ini dengan berhasil mendapatkan gelar sarjana.
7. Bagus Aldo Mahendra Buana yang sudah mendengarkan keluh kesah saya dan memberi dukungan keberhasilan menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman Aldin, Ella yang sudah meluangkan waktu untuk memberi dukungan kepada saya.

Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat serta karunianya atas apa yang telah kalian berikan kepada saya selaku penulis. Saya berharap dengan adanya penelitian ini juga dapat memberikan bantuan dsan ilmu bagi peneliti lanjutan ataupun pembaca pada umumnya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap minat beli ulang. Sampel penelitian ini adalah 224. Orang yang merupakan pelanggan dan sekaligus pengikut pada akun sosial media Butik Payuuo yang datang membeli selama sebulan yaitu dengan rata - rata 350 konsumen. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda . Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen butik payuuo. Secara simultan nilai koefisien determinasi (R^2) kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga sebesar 47,3 %.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Minat Beli Ulang

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of service quality, product quality and price on repurchase intention. The sample for this study was 224. People who are both customers and followers on social media that comes to buy for a month, with an average of 350 consumers. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate the quality of service, product quality and price affect the repurchase intention of payuuo boutique consumers. Simultaneously the value of the coefficient of determination (R^2) for service quality, product quality and price is 47.3%.

Keyword: Service Quality;Product Quality;Price;Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang, atas ridha-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Prodak dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Pada Butik Payuu” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) program studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Malangkecewara Malang. Penulis menyadari adanya kesulitan dan keterbatasan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna mencapai hasil yang lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan meningkatkan wawasan bagi pembaca

Malang 28 juli 2023

Penulis

HALAMAN JUDUL.....	DAFTAR ISI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....		iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI		iv
SURAT KETERANGAN RISET		v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....		vii
ABSTRAK		viii
ABSTRACT		ix
KATA PENGANTAR		x
DAFTAR ISI.....		xi
DAFTAR TABEL.....		xv
DAFTAR GAMBAR		xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....		xvii
BAB I		1
PENDAHULUAN		1
1.1 LATAR BELAKANG		1
1.2 Rumusan Masalah		4
1.3 Tujuan Penelitian		4
1.4 Manfaat Penelitian		5
2.1 Tinjauan Teori.....		7
2.1.1 Kualitas Pelayanan		7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....		7
2.1.2 Kualitas Produk		8
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Produk		8
2.1.2.2 Indikator Kualitas Produk.....		8
2.1.3 Harga		9
2.1.3.1 Pengertian Harga		9

2.1.4 Minat Beli Ulang	DAFTAR ISI	12
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu		15
HALAMAN JUDUL.....	DAFTAR ISI	ii
2.3 Model Konseptual		19
2.4 Pengembangan Hipotesis		20
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Beli Ulang (Y).....		20
2.4.2 Pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y)		20
2.4.3 Pengaruh Harga (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y)		21
BAB III.....		22
METODE PENELITIAN.....		22
3.1 Jenis Penelitian.....		22
3.2 Populasi, sampel, Teknik Pengambilan Sampel		22
3.2.1 Populasi		22
3.2.2 Sampel		23
3.3 Variabel, Definisi Operasional, Skala Pengukuran.....		24
3.3.1 Definisi Variabel		24
3.3.2 Definisi Operasional.....		24
3.3.3 Definisi Skala Pengukuran		25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....		28
3.4.1 Metode Pengumpulan Data		28
3.5 Metode Analisis		29
3.5.1 Uji Validitas.....		29
3.5.2 Uji Reliabilitas.....		29
3.5.3 Uji Asumsi Klasik		30
3.5.3.1 Uji Multikolinieritas		30
3.5.3.2 Uji Normalitas.....		31
3.5.3.3 Uji Autokolerasi.....		31
3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda.....		31
3.5.5 Koefisien Determinasi (R Square).....		32
BAB IV		33
4.1 Penyajian Data	DAFTAR ISI	33

4.1.1 Profil Butik Payuuo	33
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	33
HALAMAN JUDUL	38
DAFTAR ISI	38
4.2 Analisis Deskriptif	
4.2.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	36
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).....	37
4.2.3 Deskripsi Variabel Harga (X3).....	38
4.2.4 Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang (Y)	40
4.3 Analisis Data	41
4.3.1 Uji Validitas.....	41
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.4 Pengujian Model dan Hipotesis	44
4.4.1 Uji Asumsi Klasik	44
4.4.1.1 Uji Normalitas	44
4.4.1.2 Uji Multikolinieritas	45
4.4.1.3 Uji Heterosdastisitas	45
4.4.1.4 Uji Autokorelasi.....	46
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.4.3 Uji Hipotesis.....	48
4.4.3.1 Koefisien Determinasi (R ²).....	48
4.5 Pembahasan.....	49
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	49
4.5.2 Pengaruh Kualitas Perодук (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	50
4.5.3 Pengaruh Harga (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	51
BAB V.....	53
PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2. Kontribusi Penelitian.....	53
5.2.1 Secara Teoritis	53
5.2.3 Bagi Peneliti	54
5.3 Saran.....	
DAFTAR ISI	54

DAFTAR PUSAKA.....	56
LAMPIRAN.....	59
HALAMAN JUDUL.....	DAFTAR ISIii

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Volume Penjualan Butik Payuuo	1
Tabel 2	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3	Skala Likert	26
Tabel 4	Definisi Operasional dan Indikator	26
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	35
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Kunjungan	35
Tabel 9	Sebaran Skor Kualitas Pelayanan (X1)	36
Tabel 10	Sebaran Skor Kualitas Produk (X2)	37
Tabel 11	Sebaran Skor Harga (X3)	39
Tabel 12	Sebaran Skor Minat Beli Ulang (Y)	40
Tabel 13	Hasil Pengujian Validitas	41
Tabel 14	Hasil Pengujian Realibilitas	43
Tabel 15	Hasil Pengujian Uji Normalitas	44
Tabel 16	Hasil Pengujian Uji Multikolinieritas	45
Tabel 17	Hasil Pengujian Uji Autokorelasi.....	46
Tabel 18	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
Tabel 19	Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Konseptual20
Gambar 2 Scaterplot.....46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner	59
Lampiran 2 Hasil Uji SPSS.....	63