

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
PADA MINAT BELI ULANG
(Studi pada Pelanggan HP Xiaomi di SMS Shop
Matahari Simpanglima Semarang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen pada Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Dohitra Manggala Sadara

N I M : 15.05.51.0312

Program Studi : S.1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS STIKUBANK

S E M A R A N G

2 0 2 0

HALAMAN PERSETUJUAN



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG (Studi pada Pelanggan HP Xiaomi di SMS Shop Matahari Simpanglima Semarang)

Skripsi ini ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun
telah disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi

Oleh :
Dohitra Manggala Sadara
15.05.51.0312
Program Studi S.1 Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
Semarang

Semarang 15 Januari 2020
Dosen Pembimbing

Dr. Euis Soliha SE, M.Si
NIDN : 00270371012

HALAMAN PENGESAHAN



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA
PADA MINAT BELI ULANG
(Studi pada Pelanggan HP Xiaomi di SMS Shop
Matahari Simpanglima Semarang)**

Oleh :
Nama : Dohitra Manggala Sadara
NIM : 15.05.51.0312
Program Studi : S.1Manajemen

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendaran Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal: 28 Januari 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji I

Dr. Euis Soliha S.E., M.Si
NIDN : 00270371012

Penguji II

Drs. Bambang Sutedio, M.M
NIDN: 0628036101

Penguji III

Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E., M.Kom
NIDN: 0622056601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis



Dr. Euis Soliha S.E., M.Si
NIDN : 0027037101

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Dohitra Manggala Sadara
NIM : 15.05.51.0312
Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG (Studi pada Pelanggan HP Xiaomi di SMS Shop Matahari Simpanglima Semarang)** tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, Januari 2020
Yang menyatakan



(Dohitra Manggala Sadara)

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

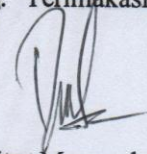
Diawali niat baik, sabar dan cerdas dalam proses, istikomah, tawakal menerima hasil dan bersyukur atas segala nikmat.

Bekerja untuk ibadah, bukan bekerja untuk kerja, maka keberkahan akan didapat

Lebih mulia peran kecil kontribusi besar daripada peran besar kontribusi kecil

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada Papa, Mama, Kakak dan adik-adikku tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Terimakasih untuk semuanya.



(Dohitra Manggala Sadara)

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan dan minat beli ulang HP XIAOMI di SMS Shop Matahari Simpanglima Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang Membeli HP XIAOMI di SMS Shop Matahari Simpanglima Semarang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan tujuan tertentu. Pertimbangan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang Membeli HP XIAOMI di SMS Shop Matahari Simpanglima Semarang lebih dari dua kali dan berusia minimal 17 tahun dan tinggal di Kota Semarang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa: Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Persepsi harga berpengaruh positif terhadap minat beli ulang. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: kualitas produk, persepsi harga, kepuasan pelanggan dan minat beli ulang

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of product quality and price perception on customer satisfaction and interest in repurchasing HP XIAOMI at the Matahari Simpanglima Semarang SMS Shop. The population in this study were all customers who bought HP XIAOMI at Matahari Simpanglima Semarang SMS Shop. Determination of the sample in this study using purposive sampling, namely sampling techniques with specific objectives. Consideration of the sample in this study is that customers who bought HP XIAOMI at the Matahari Simpanglima Semarang SMS Shop more than twice and were at least 17 years old and lived in the city of Semarang. The analytical tool used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis can be concluded that: Product quality has a positive effect on customer satisfaction. Price perception has a positive effect on customer satisfaction. Product quality has a positive effect on repurchase interest. Price perception has a positive effect on repurchase interest. Customer satisfaction has a positive effect on repurchase interest.

Keywords: product quality, price perception, customer satisfaction and repurchase interest.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA MINAT BELI ULANG (Studi pada Pelanggan HP Xiaomi di SMS Shop Matahari Simpanglima Semarang)”**.

Skripsi ini merupakan syarat yang mutlak dipenuhi oleh penulis untuk menyelesaikan program studi strata satu guna memperoleh gelar SE jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

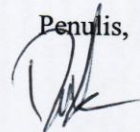
- 1) Dr. Safik Faozi, M.Hum, selaku *Rektor* Universitas Stikubank. Semarang
- 2) Dr. Euis Sholiha, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang dan dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 3) Seluruh staf pengajar dan karyawan di lingkungan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- 4) Papa, Mama, Kakak dan adik-adikku yang telah memberikan cinta, kasih sayang, doa, motivasi dan dukungan baik moral maupun spiritual untuk menyelesaikan studi.

- 5) Teman-temanku dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufiq, hidayah dan inayah serta menunjukkan yang terbaik dan membalas kebaikan yang telah diberikan dengan kebaikan pula. Dengan segala kerendahan hati semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca dan pihak lain yang berkepentingan.

Semarang, Januari 2020

Penulis,



(Dohitra Manggala Sadara)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PESEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Batasan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KAJIAN EMPIRIS DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Kualitas Produk.....	9
2.1.2. Presepsi Harga.....	13
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	18

2.1.4. Minat Beli Ulang.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Pengembangan Hipotesis	26
2.4. Model Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel	29
3.2. Jenis dan Sumber Data	30
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	31
3.4. Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.6. Uji Kelayakan Model	34
3.7. Pengujian Hipotesis	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Statistik	36
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	38
4.3. Pengujian Instrumen	41
4.4. Analisa Regresi Linier Berganda.....	43
4.5. Uji Hipotesis	46
4.6. Pembahasan	47

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan	51
5.2. Keterbatasan Penelitian	51
5.3. Implikasi Menejerial.....	52
5.4. Rekomendasi Penelitian yang akan Dtang	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penjualan Smartphone	2
Tabel 1.2	Penjualan HP Xiaomi Di Kota Semarang Tahun 2019.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Definisi Konsep dan Operasional Variabel	31
Tabel 4.1.	Tabel Rekap Hasil Kuesioner	36
Tabel 4.2.	Deskripsi Responden	37
Tabel 4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian	38
Tabel 4.4.	Uji Validitas.....	41
Tabel 4.5.	Pengujian Reliabilitas	42
Tabel 4.6.	Ringkasan Analisis Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.7.	Statistik Variabel Presepsi Harga	42
Tabel 4.8.	Statistik Variabel Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.9.	Statistik Variabel Minat Beli Ulang.....	44
Tabel 4.10.	Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4.11.	Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4.12.	Koefisien Regresi.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Penelitian.....	29
------------	-----------------------	----