

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERILAKU NIAT BELI  
ULANG**

(Studi Pada Konsumen Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
Guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank  
Semarang**



**Oleh:**

**Nama : Rezal Fredo Ananto**

**Nim : 16.05.51.0091**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK  
SEMARANG  
2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



### **PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERILAKU NIAT BELI ULANG**

**(Studi Pada Konsumen Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal)**

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

Oleh:

**Nama : Rezal Fredo Ananto**

**Nim : 16.05.51.0091**

**Program Studi : S.1 Manajemen**

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank  
Semarang

Semarang, 06 Agustus 2020

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nayf", is placed over a horizontal line.

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

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

### PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERILAKU NIAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal)

Ditulis oleh :

**NAMA** : Rezal Fredo Ananto  
**NIM** : 16.05.51.0091  
**PROGRAM STUDI** : S.1 Manajemen

Hasil penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : 22 Agustus 2020

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pengaji I

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

Pengaji II

Bambang Sutejo, DRS., M.M  
NIDN: 0628036101

Pengaji III

Sri Sudarsi, S.E, M.Si  
NIDN: 0616096301

Mengetahui,



Euis Solihah, S.E, M.Si  
NIDN: 0027037101

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

**NAMA : Rezal Fredo Ananto**

**NIM : 16.05.51.0091**

**PROGRAM STUDI : S.1 Manajemen**

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PERILAKU NIAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal) 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 sebagian 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 diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang, 06 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Rezal Fredo Ananto)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan karya ini kepada:

- ❖ Orang tua, keluarga, dan sahabat yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan selama ini.
- ❖ Seseorang tercinta, yang selalu menemani dan juga memberikan semangat, dukungan, doa serta kasih sayangnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- ❖ Sahabat dan teman teman Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.
- ❖ Almamater Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.



(Rezal Fredo Ananto)

## **MOTTO**

- ❖ Barang siapa yang tidak kuat akan pahitnya belajar maka ia akan merasakan pahitnya kebodohan.
- ❖ Barang siapa yang menekuni suatu bidang maka ia tidak akan luput dari hasilnya.
- ❖ Gunakanlah ilmu mu, kepandaian mu, kepintaran mu, dan segala yang kamu mampu dan miliki untuk membuat tersenyum Rasulallah Muhammad SAW atas dirimu.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan terhadap niat beli ulang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Alat analisis yang digunakan regresi berganda, adapun untuk menguji hipotesis menggunakan uji t. Pengumpulan data melalui kuisioner dengan pengukuran menggunakan skala likert 5 (lima) alternatif jawaban.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang berkunjung dan melakukan pembelian di Tritisan Coffe and Tea Weleri Kendal. Jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 responden yang melakukan pembelian produk makanan dan minuman lebih dari dua kali. Teknik pengambilan sample menggunakan metode *accidental sampling* dan *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang (2) Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang (3) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli ulang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kualitas Layanan, dan Niat Beli Ulang.

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the effect of product quality, perceived price, and service quality on repurchase intention. The data used are primary data obtained from questionnaires. The analysis tool used multiple regression, while to test the hypothesis using the t test. Collecting data through questionnaires with measurements using a Likert scale of 5 (five) alternative answers.*

*The population used in this study were all consumers who visited and made purchases at Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal. The number of samples used was 100 respondents who purchased food and beverage products more than twice. The sampling technique used accidental sampling and purposive sampling methods.*

*The results showed that (1) Product quality has a positive and significant effect on repurchase intention (2) Price perceptions have a positive and significant effect on repurchase intention (3) Service quality has a positive and significant effect on repurchase intention.*

**Keywords:** *Product Quality, Price Perception, Service Quality, and Repurchase Intention.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul : “**Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Perilaku Niat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Tritisan Coffee And Tea Weleri Kendal)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat Sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas layanan mempengaruhi niat beli ulang.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Safik Faozi, S.H.,M.Hum, selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang
2. Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank
3. Dr. Endang Tjahjaningsih, S.E, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini, dan telah memberikan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Sri Sudarsi, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank.
5. Pemilik dan pengelola Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal, yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

6. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, cinta, kasih sayang dan juga semangat kepada penulis agar cepat menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang senantiasa memberikan dorongan dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank.
8. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan SKIPSI ini. Diharapkan tulisan ini dapat bermanfaat khususnya bagi penelitian sejenis dan bagi perusahaan. Kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan untuk penulisan karya ilmiah selanjutnya,

Semarang, 06 Agustus 2020

Penulis



Rezal Fredo Ananto

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI .....</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	v
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	vi
<b>ABSTRAK .....</b>	vii
<b>ABSTRACT .....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI .....</b>	xi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	10
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1. Perilaku Konsumen .....	10
2.1.2. Kualitas Produk .....	12
2.1.3. Persepsi Harga .....	18
2.1.4. Kualitas Layanan .....	23
2.1.5. Niat Beli Ulang .....	28
2.2. Penelitian Empiris/Terdahulu .....	34
2.3. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	36
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Niat Beli Ulang .....	37

2.3.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Niat Beli Ulang .....	38
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Ulang .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1. Populasi dan Sampel .....	42
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	44
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.4. Definisi Operasionalisasi Variabel dan Pengukuran Variabel .....	46
3.5. Pengujian Instrumen .....	50
3.5.1. Uji Validitas .....	50
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	51
3.6. Uji <i>Goodness Of Fit</i> .....	51
3.6.1. Koefisien Determinasi .....	51
3.6.2. Uji Statistik F .....	52
3.7. Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
3.8. Uji Hipotesis .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran Responden Penelitian .....	54
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
4.2.1. Kualitas Produk ( $X_1$ ) .....	58
4.2.2. Persepsi Harga ( $X_2$ ) .....	59
4.2.3. Kualitas Layanan ( $X_3$ ) .....	60
4.2.4. Niat Beli Ulang (Y) .....	63
4.3. Analisis Data .....	64
4.3.1. Pengujian Instrumen Penelitian .....	64
1. Uji Validitas .....	64
2. Uji Reliabilitas .....	66
4.3.2. Koefisien Determinasi .....	67
4.3.3. Uji Statistik F .....	68
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.3.5. Uji Hipotesis .....	70
4.4. Pembahasan .....	71

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan .....	76
5.2. Saran .....	77
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	79
5.4. Agenda Penelitian yang Akan Datang .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>84</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.	Keluhan Konsumen di Tritisan Coffee and Tea Weleri Kendal Tahun 2019 .....	6
Tabel 2.1.	Penelitian Empiris/Terdahulu .....	34
Tabel 3.1.	Definisi Operasionalisasi Variabel .....	48
Tabel 4.1.	Penyebaran Kuesioner Penelitian .....	54
Tabel 4.2.	Deskripsi Responden Penelitian .....	55
Tabel 4.3.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
Tabel 4.4.	Hasil Uji Validitas .....	65
Tabel 4.5.	Hasil Uji Reliabilitas .....	66
Tabel 4.6.	Ringkasan Hasil Analisis Regresi .....	67

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis ..... 41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian .....	84
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner .....	89
Lampiran 3	Hasil Olah Data SPSS .....	100