

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN,
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE
INTENTION***

(Studi pada konsumen Kedei Coffe Ngabul Jepara)



PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh.

MUKHAMMAD FAHRUDIN AZIS
NIM. 151110001708

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN,
KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
*INTENTION***

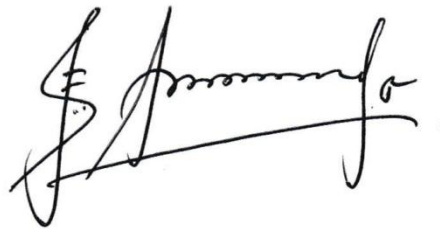
(Studi pada konsumen Kedai Coffe Ngabul Jepara)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama : Mukhammad Fahrudin Azis
N I M : 151110001708
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh pembimbing,

Pembimbing,



**(Dr. H. Samsul Arifin, S.E, M.M.)
NIY. 1740719 99 134.**

Tanggal : 24, September 2019.

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION***
(Studi pada konsumen Kedai Coffe Ngabul Jepara)

Nama : Mukhammad Fahrudin Azis
NIM : 151110001708
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
Pada hari **Jumat**, tanggal **4 Oktober 2019**.

Penguji I

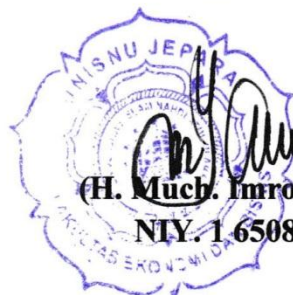
(MUHARSITO, S.E., M.Sc)
NIDN. 0010048101

Penguji II

(H. Much Imron S.E., M.M)
NIY. 1 650802 97 011

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara



(H. Much. Imron, S.E., M.M)
NIY. 1 650802 97 011

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari program S-1 jurusan Manajemen. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lainnya.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut :

1. Skripsi berjudul: “Pengaruh Kepuasan konsumen, Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention* (Studi Pada Konsumen Kedei Coffee Jepara)”
2. Saya juga mengakui dan menyadari bahwa hasil karya akhir ini, dapat di selesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembimbing saya yaitu Bapak Dr. H.Samsul Arifin, S.E., M.M..

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 24 September 2019



Mukhammad Fahrudin Azis

NIM : 151110001708

MOTTO

TETAP SANTUY DAN SHOLAWAT

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kehadiran Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada Keluarga besar saya khususnya pada kedua orangtua tercinta Ibu Shofiah dan Bapak Tasrif (Alm).

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan bisnis *Coffee Shop*, salah satunya yang berkembang adalah *Coffee Shop* di Kota Jepara. *Coffee Shop* merupakan perkembangan bisnis kedai kopi yang tren di masa sekarang dan sudah menjadi kebutuhan gaya hidup masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kepuasan konsumen, Kualitas produk dan Kualitas Layanan terhadap *Repurchase Intention* (Studi Pada Konsumen Kedai Coffee Ngabul Jepara), dengan mengambil sampel responden melalui konsumen Kedai Coffee Jepara sebanyak 96 Konsumen. Jumlah sampel tersebut diambil menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan metode *accidental sampling*. Variabel Independen penelitian ini adalah Kepuasan konsumen (X1), Kualitas produk (X2), dan Kualitas Layanan (X3) serta *Repurchase Intention* sebagai Variabel Dependen (Y).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepuasan konsumen berpengaruh positif sebesar 0,269, Kualitas produk berpengaruh positif sebesar 0,274 dan Kualitas layanan berpengaruh positif sebesar 0,339. Sedangkan secara simultan Variabel Kepuasan konsumen, Kualitas produk, dan Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap *Repurchase Intention*. Dan uji F statistic dengan nilai F hitung lebih besar dari F tabel yakni sebesar $50,862 > 2,70$ dan untuk nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai koefisien Determinasi dalam penelitian ini sebesar 61,4%, sedangkan pada sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan, Kualitas produk, Kualitas layanan, *Repurchase Intention*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatnya, dan junjungan kita Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*** (Studi pada konsumen Kedei Coffe Ngabul Jepara)”. Penulis menyadari bahwa terselesainya penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan maupun petunjuk dan saran dari semua pihak. Maka dari itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini khususnya :

1. Bapak Dr. H. Sa'dullah Assaidi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. Bapak H. Much Imron, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. Bapak Khoirul Anam, S.E, M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
4. Bapak Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang berkenan memberikan saran serta kritik terselesainya karya tulis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen, terimakasih telah memberikan ilmu yang diberikan selama penulis menjalani Studi di Unisnu Jepara.

6. Staff dan seluruh karyawan yang bertugas di Unisnu Jepara yang telah membantu dalam melancarkan terselesainya Skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Kedua orangtuaku tercinta dan seluruh keluarga besar yang telah memberi bantuan Do'a serta dukungan.
9. Sahabat diskusiku, Chika Safira Nur Maulida, Nurul Asfiah, dan Mahmudah Rahmayani. Penulis sangat berterimakasih banyak kepada kalian yang telah ikut serta membantu dalam mengerjakan karya tulis ini.
10. Teman-teman seangkatan 2015 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas pengalaman dan berbagai hal yang sangat berharga selama proses belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unisnu.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jepara, 24 September 2019

Penulis



Mukhammad Fahrudin Azis

(151110001708)

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Konsep pemasaran.....	12
2.1.2. <i>Repurchase Intention</i>	13
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.4. Kualitas Produk	17
2.1.5. Kualitas Layanan	20
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis (KPT)	25
2.4. Perumusan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30

3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.2.1	Variabel Penelitian	30
3.2.2	Definisi Operasional Variabel	31
3.3	Data dan Sumber Data.....	33
3.3.1	Data Primer	33
3.3.2	Data Sekunder.....	33
3.4	Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel.....	33
3.4.1	Populasi.....	33
3.4.2	Jumlah sampel.....	34
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	35
3.5	Metode Pengumpulan data	36
3.6	Metode Pengolahan Data.....	37
3.7	Metode Analisis Data	38
3.7.1	Uji Validitas	38
3.7.2	Uji Reabilitas.....	39
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.7.5	Koefisien Determinasi	42
3.7.6	<i>Uji Signifikan Simultan (Uji F)</i>	42
3.7.7	<i>Uji Signifikan Parsial (Uji t)</i>	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	44
4.2	Deskripsi Responden	45
4.2.1	Deskripsi Responden berdasarkan jenis kelamin	46
4.2.2	Deskripsi Responden berdasarkan usia	46
4.2.3	Status Pekerjaan.....	47
4.2.4	Pendidikan terakhir	48
4.2.5	Sumber Informasi	49
4.2.6	Kunjungan	50
4.3	Deskripsi Variabel	51
4.3.1	Variabel Kepuasan konsumen	51

4.3.2	Variabel Kualitas produk.....	52
4.3.3	Variabel Kualitas Layanan.....	54
4.3.4	Variabel <i>Repurchase Intention</i>	56
4.4	Analisis Data	58
4.4.1	Uji Validitas	58
4.4.2	Uji Reabilitas.....	60
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	60
4.4.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.5	Koefisien Determinasi	68
4.4.6	Uji F.....	69
4.4.7	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	71
4.5	Pembahasan	74
4.5.1	Pengaruh Kepuasan konsumen terhadap <i>Repurchase Intention</i> Keddei Coffe Jepara.....	74
4.5.2	Pengaruh Kualitas produk terhadap <i>Repurchase Intention</i> Keddei Coffe Jepara.....	76
4.5.3	Pengaruh Kualitas layanan terhadap <i>Repurchase Intention</i> Keddei Coffe Jepara.....	77
4.5.4	Pengaruh Kepuasan konsumen, Kualitas produk dan Kualitas layanan terhadap <i>Repurchase Intention</i> Keddei Coffe Jepara.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		85

DAFTAR TABEL

<i>Coffe Shop Jepara</i>	3
Penjualan Kopi Selama 1 Tahun	5
Definisi Operasional Variabel	32
Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuisisioner	45
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	46
Deskripsi Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	47
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi	49
Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan	50
Tanggapan Responden Terhadap Variabel kepuasan	51
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk	53
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	55
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Repurchase Intention	57
Validitas	59
Hasil Uji Reliabilitas	60
Uji Multikolinearitas	63
Hasil Regresi Linier Berganda	67
Hasil Koefisien Determinasi	69
Hasil Uji F	69

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikiran Teoritis	26
Uji F	43
Uji t	43
Normal Probability Plot	61
Kolmogorov-smirnov	62
Uji Glejser	66
Uji Heteroskedastisitas	65
Uji F	70
Uji Hipotesis 1	72
Uji Hipotesis 2	73
Uji Hipotesis 3	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	86
Lampiran 2. Tanggapan Responden.....	89
Lampiran 3. Deskripsi Variabel	92
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 5. Hasil Uji Normalitas	101
Lampiran 6. Uji Multikoelinieritas	102
Lampiran 7. Uji Heteroskedastisitas.....	103
Lampiran 8. Regresi Linier Berganda.....	104
Lampiran 9. Koefisien Determinasi	105
Lampiran 10. Uji F.....	106
Lampiran 11. Uji t.....	107
Lampiran 12. r Tabel.....	108
Lampiran 13. F Tabel.....	109
Lampiran 14. t Tabel.....	110
Lampiran 15. Surat Izin Riset	111