

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PENGARUH HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG

(Studi Kasus Armina Aulia klinik umam & kecantikan)



SKRIPSI

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

Di susun oleh :

RIZKI BUDIARTI

NIM 131110000782

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA'

(UNISNU) JEPARA

2015

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN
PENGARUH HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Kasus Armina Aulia Klinik Umum & Kecantikan)

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
tim penguji skripsi program S 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jépara

Nama : RIZKI BUDIARTI
NIM : 131110000782
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing

Pembimbing I



Noor Arifin, SE., M.Si.

Tgl. 27-9-2015

Pembimbing II



A.Khoirul Anam SE., M.Si.

Tgl. 27-9-2015

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUH

HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG

(Studi Kasus Armina Aulia klinik umam & kecantikan)

Nama Penyusun : RIZKI BUDIARTI

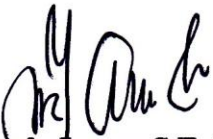
NIM : 131110000782

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

Pada hari / 20 Desember 2016

Penguji I


Muchlis Amron S.E., M.M.,
Tgl. 20/12/2016

Penguji II


Anna Widiastuti S.E., M.Si.
Tgl. 20 Desember 2016

Mengesahkan,

Ketua
Program Studi Manajemen


Hadi Ismanto, S.E., M.M
NIY. 180122911075

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dari Program S-1 jurusan Manajemen seluruhnya merupakan hasil 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 lain.

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 KUALITAS PRODAK, KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUH HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS ARMINA AULIA KLINIK UMUM & KECANTIKAN)
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari pembeimbing saya yaitu:
 - a. H. Noor Arifin, SE., M.Si.
 - b. A. Khorul Anam, SE.,M.Si

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 PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, September 2015


NIM : 131110000782

MOTTO

Jangan berputus asa
Jika menghadapi kesulitan,
Karena setiap tetes air
Hujan yang jernih berasal
Daripada awan yang gelap

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

Universitas Nahdlatul Ulama' (UNISNU) Jepara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progdil Manajemen.

Bapakku budi hartono, IbuKu yuyun muliati yang saya sayangi atas perhatian, doa dan restunya.

Suamiku Joko Santoso

Putraku tercinta M.Rido Saputra

Kakak dan Adikku tersayang, Rama budiarti, Rina budiarti, Rubi budiarti dan Risma Budiarti atas semangat dan doa restunya.

Pimpinan, Ibu Dokter, Manajer Ibu Romiyanah dan semua karyawan Armina Aulia bangsri atas semua bantuan yang telah diberikan.

Pelanggan Armina Aulia Bangsri atas semua kesediaannya mengisi kuesioner.

Sahabatku Megawati SE, Khurun Ain SE, Fatihah SE, Aniqoh SE. Muizatul Qoidah SE atas dukungan dan segala bantuannya.

Untuk yang selalu ku tunggu dan selalu kurindukan

Semua Pembaca yang memerlukan

ABSTRAKSI

Kecantikan merupakan kunci utama bagi para wanita yang bisa menumbuhkan kepercayaan diri bagi wanita, untuk diri sendiri khususnya, juga untuk menarik perhatian lawan jenis. Fenomena ini memunculkan banyak gerai perawatan kecantikan yang menawarkan bermacam produk dan jasanya untuk memenuhi kebutuhan para masyarakat khususnya para wanita dalam melakukan perawatan kecantikan. Armina Aulia merupakan salah satu gerai kecantikan yang mengalami ketidakseimbangan pengunjung dapat dilihat dari data pengunjung tahun 2013-2014 yang mengalami kondisi fluktuasi. Berdasarkan kenyataan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan : bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan pengaruh harga terhadap minat beli ulang di Armina Aulia.

analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisa regresi berganda, analisa ini mencakup validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisa regresi berganda dengan menggunakan pengujian hipotesis uji t dan uji F, dan analisa koefisien determinasi (R^2). Dari Analisis tersebut diperoleh hasil analisa regresi : $Y = 9,125 + 0,287.X1 + 0,088.X2 + 0,19.X3$

Dimana variabel minat beli ulang (Y), kualitas prodak (X1), kualitas layanan (X2), harga (X3), diuji menggunakan uji F diperoleh hasil $F_{hitung} = 6.498$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Hasil pengujian uji t kualitas produk diperoleh 0.287 berarti kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang, sedangkan secara signifikan variabel kualitas layanan diperoleh 0,088 dan harga diperoleh 0,019 berpengaruh terhadap minat beli ulang. Dari Tabel Adjusted R Square sebesar 0,343 menunjukkan bahwa 3,43% variabel minat beli ulang mempengaruhi ketiga variabel independen. Sedangkan sisanya 6,57% dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Harga, Minat Beli Ulang

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas bimbingan, rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN PENGARUH HARGA TERHADAP MNAT BELI ULANG (STUDI KASUS ARMINA AULIA KLINIK UMUM & KECANTIKAN)”

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama’ (UNISNU) Jepara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen.

Dalam penulisan skripsi ini banyak dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, terutama Kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhtarom H.M. selaku Rektor Kampus UNISNU Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Bapak Much, Imron S.E, M.M, selaku Dekan Kampus Falkutas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Hadi Ismanto, S.E, M.M, selaku Kepala Prodi Manajemen.
4. Bapak H. Noor Arifin S.E, M.Si, selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak A. Khoirul Anam, S.E, M.si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
6. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikut perkualiahan di UNISNU.
7. Pimpinan, Manajer Ibu Romiyannah dan semua karyawan Armina Aulia yang telah memberikan izin serta memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Kedua Orang Tua dan adik saya yang selalu mendoakan dan membimbing demi keberhasilan anaknya dan telah memberikan dukungan baik moril maupun materi yang tidak terhitung jumlahnya.

9. Para pelanggan Armina Aulia yang telah berkenan menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penyusun sebarkan guna penyelesaian skripsi ini
10. Untuk semua teman-teman kelas MB, sahabat-sahabat saya yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal dan budi baik semua pihak mendapat pahala dari Allah SWT. Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penyusun menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga kritik dan saran sangat penyusun harapkan. Akhirnya, penyusun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat semua pihak yang membutuhkannya.

Jepara, Oktober 2016

Penulis

Rizki Budiarti

DAFTAR ISI

PENGARUH KUALITAS PRODUK	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	2
MOTTO	4
PERSEMBAHAN.....	6
ABSTRAKSI	7
KATA PENGANTAR	8
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR GAMBAR.....	15i
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Ruang Lingkup.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1. Konsep Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.1.2. Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Beberapa Faktor yang secara positif mempengaruhi minat beli ulang.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1.2.1. Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.3. Harga.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.4. Perumusan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Jenis dan sumber data	Error! Bookmark not defined.
3.3. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1. Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.4.2. Kepustakaan.....	Error! Bookmark not defined.
3.5. Metode Pengolahan data	Error! Bookmark not defined.
3.6. Metode Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.

3.6.1.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.2. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3. Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.6.4. Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.1. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.2. Uji t (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4.3. Uji F	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1. Sejarah Awal Perusahaan Armina Aulia Bangsri.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2. Struktur Organisasi Armina	Error! Bookmark not defined.
4.1.3. Lokasi dan Cabang-Cabang Armina	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1. Lokasi Armina Aulia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2. Cabang – Cabang Armina.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4. Produk-Produk Jasa Armina Aulia klinik umum dan kecantikan Bangsri	Error!
	Bookmark not defined.
4.2. Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.

4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Kunjungan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Gaji	Error! Bookmark not defined.
4.3. Deskripsi Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.3.1. Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2. Variabel Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3. Variabel Harga	Error! Bookmark not defined.
4.3.4. Variabel Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
4.4. Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.1. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.2. Uji Multikolinearitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3.3. Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
4.4.4. Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.6. Uji t (Uji Persial).....	Error! Bookmark not defined.
4.4.7. Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.4.8. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.8.1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap minat beli ulang	Error! Bookmark not defined.
4.4.8.2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang	Error!
	Bookmark not defined.

4.4.8.3. Harga berpengaruh positif terhadap minat beli ulang	Error! Bookmark not defined.
4.4.8.4. Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga Berpengaruh Positif Terhadap Minat Beli Ulang.....	70
4.4.9. Pengaruh dominan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. KESIMPULAN.....	75
5.2. SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Uji t Parsial.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Struktur organisasi Armina Aulia Bangsri	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Grafik penyebaran data disekitas garis diagonal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Distribusi data untuk mendeteksi heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Uji F	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Uji t Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Uji t Variabel Kualitas Layanan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 7 Uji t Variabel Harga	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Pengunjung Armina Cabang Jepara Tahun 2013-2014**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Cabang-Cabang Armina**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Produk-Produk Jasa Armina Aulia klinik umum dan kecantikan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Kunjungan Perawatan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jumlah Gaji ...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Masing-Masing Pertanyaan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Masing-Masing Pernyataan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Masing-Masing Pertanyaan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Masing-Masing Pertanyaan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Reliabilitas**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Perhitungan nilai VIF dan Tolrenace..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 14 Persamaan Regresi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 UJI F (uji simultan).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Uji t (uji persial).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	81
Lampiran Data Mentah	84
Nilai r Product Moment	89
Distribusi t pada beberapa Level Probabilitas	90
Tabel Uji f	91
Uji Reliabilitas dan Uji Validitas	92
Analisis Regresi Berganda	94
Histogram	96
Normal PP. Plot Of Regression Standardizer Residual	