

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
*INTENTION***

(STUDI KASUS DISTRO AYE DENIM KELAPA GADING)

SKRIPSI

DIMAS ALDRIANTO

2114000447



**PROGRAM STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

JAKARTA

2020

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE*
*INTENTION***

(STUDI KASUS DISTRO AYE DENIM KELAPA GADING)

SKRIPSI

DIMAS ALDRIANTO

2114000447



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

PROGRAM STRATA 1 MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

JAKARTA

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE* *INTENTION*

(Studi Kasus Distro AYE DENIM Kelapa Gading)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya di cantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 5 Maret 2020

DIMAS ALDRIANTO

NPM 2114000447

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE* *INTENTION*

(Studi Kasus Distro AYE DENIM Kelapa Gading)

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S.M) di Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Dr. Diah Pranasari, SP, MM. Dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 5 Maret 2020

Pembimbing

Dr. Diah Pranasari, SP, MM

Kepala Program Studi S-1 Manajemen

Drs. Sumitro, Msc

HALAMAN PENGESAHAN

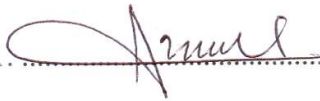
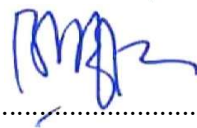
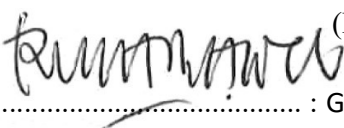
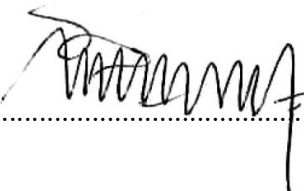
Skripsi dengan judul :

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE* *INTENTION*

(Studi Kasus Distro AYE DENIM Kelapa Gading)

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal .. Maret 2020 dengan nilai ..

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Drs. Sumitro, M.Sc.
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Dr. Diah Pralitasari, SP., MM.
(Pembimbing)
3.  : Gatot Prabantoro, SE., MM
(Anggota Penguji)
4.  : Farmansjah Maliki. SE., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, pesyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Dr. Diah Pranitasari, SP., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Gatot Prabantoro, SE., MM dan Bapak Farmansjah Maliki, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Bapak Dr. M. Anhar, SE., M.Si., Ak.,CA selaku penasehat akademik yang telah membantu dalam jadwal kuliah dan nasihat yang diberikan selama berkuliah di STEI.
6. Segenap dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang diberikan serta bimbingannya selama melaksanakan studi.
7. Bapak Sutrisno dan Ibu Widia Herlina selaku orang tua peneliti yang tiada henti memberikan doa, dan telah membiayai kuliah hingga selesai serta sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Distro AYE DENIM karena sudah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga membantu peneliti dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
9. *Owner* dan karyawan AYE DENIM yang membantu proses perizinan hingga pengambilan data yang dibutuhkan peneliti.
10. Arie Siswanto dan Anisa Indriyani selaku saudara kandung saya, yang memberikan bantuan doa, informasi dan dukungan semangat agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat terdekat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 05 Maret 2020

DIMAS ALDRIANTO

NPM 2114000447

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dimas Aldrianto
NPM : 2114000447
Program Studi : S-1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)* atas skripsi saya yang berjudul:

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP *REPURCHASE INTENTION***

(Studi Kasus Distro AYE DENIM Kelapa Gading)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusive ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Maret 2020

Yang menyatakan,

Dimas Aldrianto

<p>Dimas Aldrianto NPK 2114000447 Program Studi S-1 Manajemen</p>	<p>Dosen Pembimbing: Dr. Diah Pranitasari, SP, MM</p>
<p>Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap <i>Repurchase Intention</i> (Studi kasus Distro Aye Denim Kelapa Gading)</p>	
<p>ABSTRAK</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap minat beli ulang. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dengan menggunakan teknik pengambilan sampel metode aksidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis data dilakukan secara kuantitatif, terdiri dari evaluasi outer model, inner model dan pengujian hipotesis dengan metode SEM-PLS dan pengolahan data menggunakan software SmartPLS 3.0.</p> <p>Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang sedangkan untuk variabel kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang sebesar 0.292 atau 29,2% dan untuk variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang sebesar 0.550 atau 55%.</p>	
<p><i>Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang.</i></p>	

<p>Dimas Aldrianto NPK 2114000447 <i>Study Program : Bachelor Degree of Management</i></p>	<p><i>Academic Adviser :</i> Dr. Diah Pranitasari, SP, MM</p>
<p>Effect of Price, Product Quality and Service Quality on Repurchase Intention (Study at Aye Denim Kelapa Gading Distro)</p>	
<p><i>Abstract</i></p> <p><i>This study aims to determine the effect of Price, Product Quality and Service Quality on repurchase interest. Data collection techniques through questionnaires using sampling techniques accidental sampling method with a total sample of 100 respondents. Data analysis was carried out quantitatively, consisting of evaluation of external models, inner models and hypothesis testing using the SEM-PLS method and data processing using SmartPLS 3.0 software.</i></p> <p><i>Research Results Conclude that the Price variable does not affect the repurchase intention while the Product Quality variable influences the repurchase intention of 0.292 or 29.2% and the Service Quality variable influences the repurchase intention of 0.550 or 55%.</i></p>	
<p><i>Keywords : Price, Product Quality, Service Quality, Repurchase Intention.</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penulisan	5
1.4. Manfaat Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1. Pemasaran	11
2.2.2. Minat Beli Ulang.....	12
2.2.2.1. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	13
2.2.2.2. Indikator Minat Beli Ulang	14
2.2.3. Harga	15
2.2.3.1. Strategi Penetapan Harga	15
2.2.3.3. Strategi Penyesuaian Harga	16

2.2.3.4.	Indikator Harga	16
2.2.4.	Kualitas Produk	17
2.2.4.1.	Indikator Kualitas Produk.....	18
2.2.5.	Kualitas Pelayanan	18
2.2.5.1.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.	Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	20
2.3.1.	Harga Dan Minat Beli Ulang	20
2.3.2.	Kualitas Produk Dan Minat Beli Ulang	20
2.3.3.	Kualitas Pelayanan Dan Minat Beli Ulang	21
2.4.	Pengembangan Hipotesis	21
2.5.	Kerangka Konseptual	21
BAB III	METODA PENELITIAN	23
3.1.	Strategi Penelitian	23
3.2.	Populasi dan Sampel	24
3.2.1.	Populasi Penelitian	24
3.2.2.	Sampel Penelitian	24
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data	25
3.4.	Operasionalisasi Variabel	26
3.5.	Metoda Analisis Data	28
3.5.1.	Metoda Pengelolaan Data	28
3.5.2.	Metoda Analisis Data	28
3.5.3.	Metoda Analisis Statistik	28

3.5.3.1. Measurement Model (Outer Model)	28
3.5.3.2. Analisis Inner Model	29
3.5.3.3. Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Deskripsi Profil Perusahaan	32
4.2. Deskripsi Responden	33
4.3. Rekapitulasi Data Kuesioner	35
4.3.1. Deskripsi Data Harga	35
4.3.2. Deskripsi Data Kualitas Produk	35
4.3.3. Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	36
4.3.4. Deskripsi Data Minat Beli Ulang	36
4.4. Analisis Data Hasil Penelitian	37
4.4.1. Measurement Model (outer Model)	37
4.4.2. Analisis Inner Model	42
4.4.3. Uji Hipotesis	44
4.4.4. Path Coefficient 2	46
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Simpulan	48
5.2. Saran	48
5.3. Keterbatasan Penelitian	49

DAFTAR REFERENSI	50
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tabel Penjualan	4
Tabel 3.1. Tabel Indikator Penelitian	26
Tabel 4.1. Deskripsi Responden	34
Tabel 4.2. Loading Factor	38
Tabel 4.3. Loading Factor	40
Tabel 4.4. Cross Loading Discriminant Validity	41
Tabel 4.5. Composite Reliability	42
Tabel 4.6. Model Fit	43
Tabel 4.7. R Square Coefficient	43
Tabel 4.8. Direct Effect	45
Tabel 4.9. Direct Effect	45
Tabel 4.10. Direct Effect	45
Tabel 4.11. Hasil Hipotesis	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1. Skala Likert Variabel Harga.....	35
Gambar 4.2. Skala Likert Variabel Kualitas Produk	35
Gambar 4.3. Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan	36
Gambar 4.4. Skala Likert Variabel Minat Beli Ulang	36
Gambar 4.5. Hasil Pengolahan Data I	37
Gambar 4.6. Hasil Pengolahan Data II	39
Gambar 4.7. Hasil Pengujian Hipotesis	44
Gambar 4.8. Hasil Path Coefficient 2	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	54
Lampiran 2. Tabulasi	57
Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup.....	60
Lampiran 4. Surat Riset Penelitian.....	61