

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG**

(Studi Pada Konsumen Eling Konveksi di Rawalo)



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

ELING AYU APRIANI

NIM 1902010310

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG**

(Studi Pada Konsumen Eling Konveksi di Rawalo)



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

ELING AYU APRIANI

1902010310

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Erny Rachmawati', is written over a horizontal line.

Dr. Erny Rachmawati, SE., MM

NIK. 2160122




HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditujukan oleh :

Nama : Eling Ayu Apriani
NIM : 1902010310
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Laporan : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Eling Konveksi di Rawalo)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Erny Rachmawati, SE., MM ()
Anggota 1 : Totok Haryanto, SE., MM ()
Anggota 2 ★ : Yudhistira Pradhipta Aryoko, SE., MM ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal :

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eling Ayu Apriani
NIM : 1902010310
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Purwokerto,

Eling Ayu Apriani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eling Ayu Apriani
NIM : 1902010310
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Pada Konsumen Eling Konveksi di Rawalo)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan mengalih media/mengalih informasikan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : Januari 2023

Yang menyatakan,



Eling Ayu Apriani

MOTTO

“Lakoni bae apa sing wis dadi dalane sepeenting wani nekat”



PERSEMBAHAN



Karya ini saya berikan untuk :

Orang tua saya Bapak Sapon dan Ibu Surtini

Tercinta sebagai tanda sayang, bakti, hormat dan terimakasih

Yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi dan

Doa yang telah diberikan selama ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Assoc. Prof. Dr. Ns. Jebul Suroso S.Kp., M.Kep, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Assoc. Prof. Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Drs. Suyoto, M.Si, selaku Kaprodi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
4. Dr. Erny Rachmawati, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat waktu sesuai dengan apa yang diharapkan.
5. Totok Haryanto, S.E., MM selaku dosen penguji I dan Yudhistira Pradhipta, Aryoko, S.E., MM, selaku dosen penguji II yang selalu memberikan saran yang sangat membangun sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/Ibu dosen, seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada dibangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
7. Untuk kedua orang tua saya yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, doa dan kasih sayang sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi

setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih Ibu Surtini dan Bapak Sapon atas supportnya sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

8. Husen Nurhidayat, terimakasih telah menjadi sosok rumah yang selama ini saya cari. Telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, meluangkan baik tenaga, pikiran, materi, maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga sekarang ini. Semoga kedepannya dapat memperbaiki apa yang kemarin masih kurang dan ditambahkan yang masih diperlukan.
9. Kucing-kucingku Mikey, Mouse, Moggi, Cantik, Beybi Huelxi, Centil, Selen, Ghuzel yang telah menemani saya bergadang setiap malam mengerjakan skripsi ini dan selalu menjadi penghibur di saat saya lelah.
10. Sahabat-sahabatku Aulia, Putri, Milkazena, Rofingu, Ines, Riri, Widia dan juga sahabat-sahabatku di rumah Ani, Fifi, Ipung, Dhea, Solyah terimakasih atas dukungan dan selalu memberikan semangat, perhatian dan senantiasa menjadi penyemangat dalam setiap hariku.
11. Teman KKN cewe, yang sangat sabar menghadapi tingkahku selama ini, selalu mensupport saya setiap hari dan selalu memberikan semangat sehingga saya cepat menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuanganku di Manajemen G angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, kerjasama, kekompakan serta selalu membantu, berbagai keceriaan dan melewati suka duka selama berada di perkuliahan.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 10 Januari 2023

Penulis



Eling Ayu Apriani

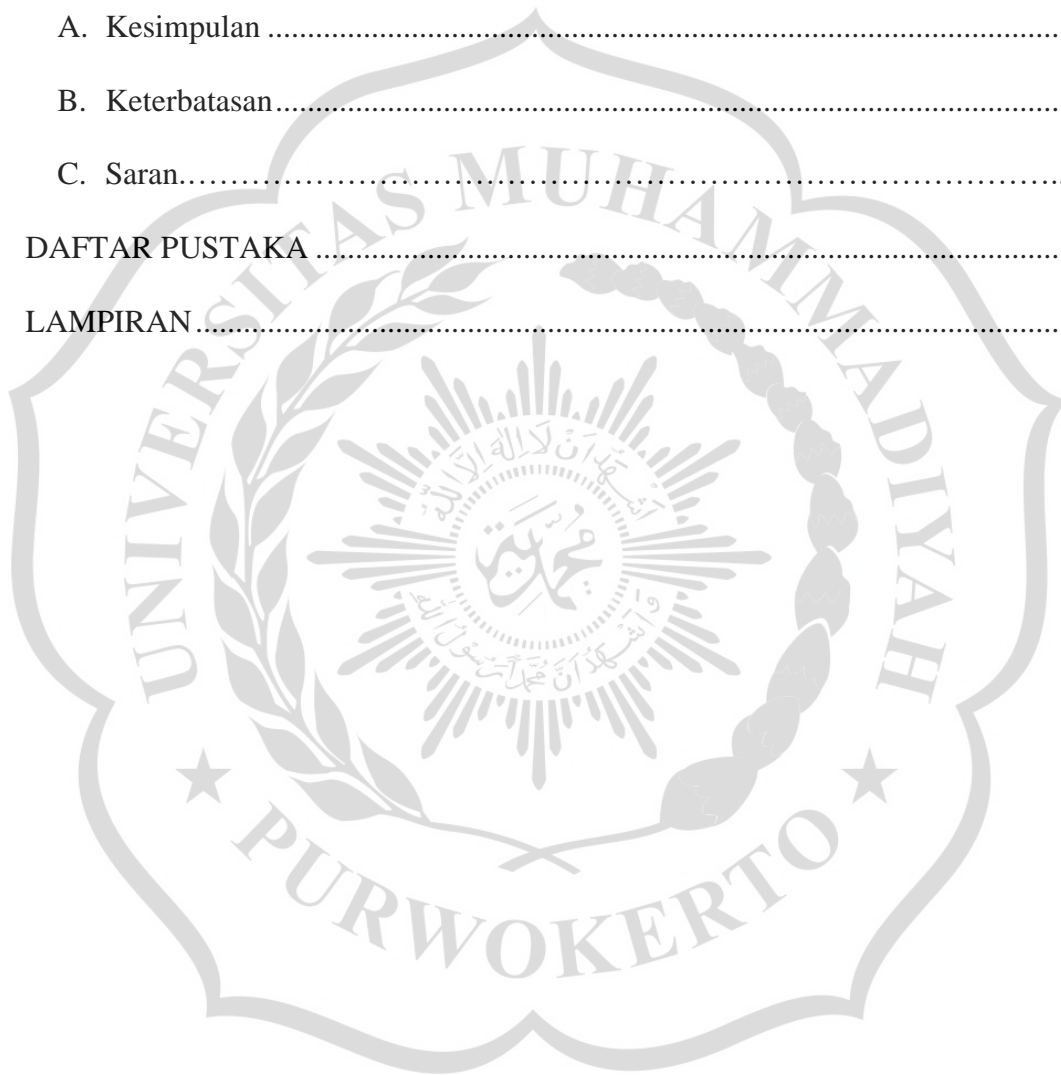


DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI	
KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	11
C. BATASAN MASALAH.....	11
D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

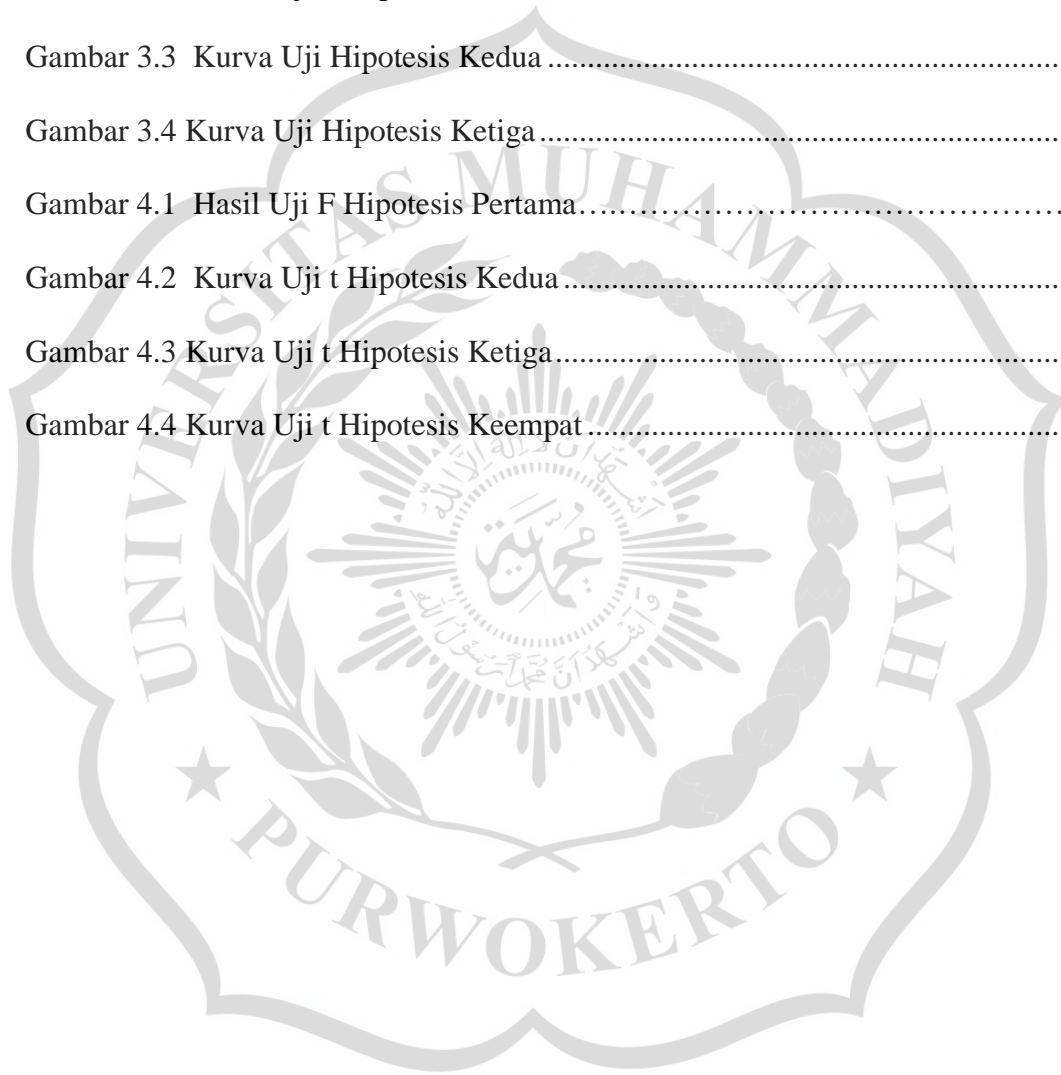
A. Landasan Teori.....	15
1. Minat Beli Ulang.....	18
2. Kualitas Pelayanan	21
3. Kualitas Produk	26
4. Promosi Penjualan.....	30
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Populasi dan Sampel	42
C. Metode pengumpulan data.....	44
D. Variable penelitian	45
E. Definisi Operasional.....	46
F. Metode Analisis Data.....	59
1. Analisis Statistik Deskriptif	59
2. Uji Instrumen Data.....	59
b. Uji Reliabilitas	60
3. Uji Asumsi Klasik.....	60
4. Uji Regresi	63
5. Uji Kecocokan Model.....	64
6. Uji t	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
A. Hasil Penelitian	72

B. Deskripsi Responden.....	73
C. Pembahasan.....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
A. Kesimpulan	114
B. Keterbatasan.....	114
C. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN.....	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3.2 Kurva Uji F Hipotesis Pertama	66
Gambar 3.3 Kurva Uji Hipotesis Kedua	69
Gambar 3.4 Kurva Uji Hipotesis Ketiga.....	70
Gambar 4.1 Hasil Uji F Hipotesis Pertama.....	103
Gambar 4.2 Kurva Uji t Hipotesis Kedua.....	105
Gambar 4.3 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga.....	106
Gambar 4.4 Kurva Uji t Hipotesis Keempat.....	107



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Hasil Penjualan Eling Konveksi di Kecamatan Rawalo Tahun 2018-2022	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Eling Konveksi di Kecamatan Rawalo Tahun 2018.....	4
Tabel 1.3 Data Penjualan Eling Konveksi di Kecamatan Rawalo Tahun 2019.....	4
Tabel 1.4 Data Penjualan Eling Konveksi di Kecamatan Rawalo Tahun 2020.....	5
Tabel 1.5 Data Penjualan Eling Konveksi di Kecamatan Rawalo Tahun 2021	5
Tabel 1.6 Data Penjualan Eling Konveksi di Kecamatan Rawalo Tahun 2022.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Minat Beli Ulang.....	47
Tabel 3.2 Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 3.3 Kualitas Produk.....	50
Tabel 3.4 Promosi Penjualan.....	51
Tabel 3.5 Definisi Operasional	52
Tabel 3.6 Definisi Operasional & Indikator	53
Tabel 4.1 <i>Response Rate</i>	74
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	75
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	76
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku Perbulan.....	76
Tabel 4.6 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Minat Beli Ulang.....	78

Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Kualitas Produk	84
Tabel 4.9 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Promosi Penjualan.....	88
Tabel 4.10 Hasil Uji Valisiditas Minat Beli Ulang.....	90
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Promosi Penjualan	94
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	96
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	97
Tabel 4.17 Uji Heteroskedasita.....	99
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	100
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	102
Tabel 4.20 Hasil Uji F.....	103
Tabel 4.21 Rangkuman Hasil Penelitian.....	107

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK, DAN
PROMOSI PENJUALAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi Pada Konsumen Eling Konveksi Di Rawalo)**

Eling Ayu A¹, Erny Rachmawati²

**Program Studi Manajemen S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis^{(1) (2)}
Universitas Muhammadiyah Purwokerto^{(1) (2)}**

[¹elingayuapriani9b06@gmail.com](mailto:elingayuapriani9b06@gmail.com)

[²erny-rachmawati@yahoo.com](mailto:erny-rachmawati@yahoo.com)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan promosi penjualan terhadap minat beli ulang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 115 sebagai responden yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrument, statistic descriptive, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang, kemudian kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang, dan promosi penjualan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, promosi penjualan dan minat beli ulang.

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRODUCT QUALITY, AND
SALES PROMOTION ON INTEREST TO REPURCHASE**
(Study on Convection Eling Consumers in Rawalo)

Eling Ayu A¹, Erny Rachmawati²

**S1 Management Study Program, Faculty of Economics and Business^{(1) (2)}
Muhammadiyah University of Purwokerto^{(1) (2)}**

[¹elingayuapriani9b06@gmail.com](mailto:elingayuapriani9b06@gmail.com)

[²erny-rachmawati@yahoo.com](mailto:erny-rachmawati@yahoo.com)

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, product quality, and sales promotion on repurchase intention. The sample in this study was 115 as respondents who were selected based on purposive sampling. The data analysis methods used in this research are instrument test, descriptive statistics, classical assumption test, multiple regression analysis and hypothesis testing. The results show that service quality has a significant positive effect on repurchase intention, then product quality has a significant positive effect on repurchase intention, and sales promotion has a significant positive effect on repurchase intention.

Keywords: service quality, product quality, sales promotion and repurchase intention.