

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG  
PT. BEHN MEYER CHEMICALS**

**SKRIPSI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – STRATA 1**

**NAMA : INA NURANI PUJI ASTUTI**

**NIM : 43111120020**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2014**

**PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG  
PT. BEHN MEYER CHEMICALS**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu syarat untuk memperoleh gelar**

**SARJANA EKONOMI**

**Program studi Manajemen – Strata 1**

**NAMA : INA NURANI PUJI ASTUTI**

**NIM : 43111120020**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2014**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ina Nurani Puji Astuti

NIM : 43111120020

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 April 2014



(Ina Nurani Puji Astuti)

NIM: 43111120020

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ina Nurani Puji Astuti

NIM : 43111120020

Program studi : Manajemen – S1

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Hubungan, Kualitas Pelayanan Dan  
Kepuasan Pelanggan, Terhadap Minat Pembelian Ulang  
PT. Behn Meyer Chemicals

Tanggal : 05 Agustus 2014

Disahkan Oleh,

Pembimbing

Ketua Penguji

*2/1*



(Tafiprios, SE.,MM)

Tanggal : 05 Agustus 2014

(Luna Haningsih, SE., M.Si.)

Tanggal: 05 Agustus 2014

Dekan

Ketua Program Studi  
Manajemen-S1



(Prof. Dr. Wiwik Utami, AK., MS., CA)

Tanggal : 05 Agustus 2014

(Dr. Rina Astini, SE.,MM )

Tanggal: 05 Agustus 2014

## KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS HUBUNGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN, TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PT. BEHN MEYER CHEMICALS”** dapat diselesaikan dengan baik.

Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si., CA. Ketua Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
3. Dr. Rina Astini, SE., M.Si. Ketua Program Studi S-1 Manajemen
4. Luna Haningsih, SE., ME dan Hesti Maheswari, SE., M.Si. Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen.
5. Dosen pembimbing saya Bapak Tafiprios, SE.,MM telah memberikan waktu untuk pengarahan, bimbingan dan ilmu dalam proses mengerjakan dan terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan waktu dan ilmu semasa di perkuliahan.
7. Papah dan Mama tercinta yang tak kenal lelah membimbing dan membesarkan ananda dengan kasih sayang. Tanpa doa dan kasih sayang

dari kalian ananda tidak mungkin bisa berdiri sekuat ini, hingga saat ini. Hanya ucapan syukur dan rasa bangga yang besar ananda bisa ucapkan atas semua pengorbanan kalian. Terimakasih Papah terimakasih Mama, saya bangga menjadi putri kalian.

8. Kepada adik-adik tersayang, yang selalu memberikan dorongan semangat secara tidak langsung karena dengan adanya mereka saya belajar bagaimana saya untuk terus memberikan contoh yang baik dan memberikan semangat kepada mereka untuk menjadi lebih baik dari saya.
9. Untuk semua sahabat-sahabat saya M. Ilham Marpaung, M. Arif, R.M Fadli, Setyo Nugraha, Almi Budiman S.E, Fitha Dyah Nurkhayanti, N. Violita Purnamasari, Ruth Nova Simorangkir, Nanda Sofhira, Intan Kumara Sari, Putri Amelia, Retno dan Poetery Evelyn, saya ucapkan selamat karena kita telah sama-sama berjuang dan menyelesaikan studi kita ini dan terimakasih atas semua kebersamaan dengan berbagai cerita tanpa kalian hari-hari ini akan biasa-biasa aja, tetap selalu jaga kebersamaan sampai kapanpun dan dimanapun sampai nanti kita berada.
10. PT. Behn Meyer Chemicals beserta jajaran pimpinan perusahaan Bpk. Adhita Susilardjo selaku *President Director*, para *Director* Bpk. Teddy Candinegara, Bapak Sarligan, Ibu Julita Kartika yang telah memberikan ijin dan bantua atas segala kemudahan informasi yang saya butuhkan serta teman – teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya secara moril dalam pengerjaan skripsi ini pula.

Bagi pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan telah memberikan bantuan yang berarti dalam bimbingan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih. Dengan segala keterbatasan, pengetahuan, dan pengalaman yang dimiliki, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang.

Jakarta, 29 April 2014

Penulis

Ina Nurani Puji Astuti



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN.....	i
JUDUL HALAMAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBER PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Manajemen.....	6
2.2 Manajemen Pemasaran.....	8
2.3 Kualitas Hubungan.....	10
2.3.1 Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Minat Pembelian Ulang	11
2.3.2 Indikator – Indikator Kualitas Hubungan.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	12



2.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang..	14
2.4.2	Indikator – Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.5	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.5.1	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang	17
2.5.2	Indikator – Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.6	Minat Pembelian Ulang.....	20
2.7	Indikator – Indikator Minat Pembelian Ulang.....	21
2.8	Penelitian Terdahulu .....	21
2.9	Kerangka Pemikiran.....	23
2.10	Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>24</b>
3.1	Objek Penelitian.....	24
3.2	Jenis Data.....	24
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.3.1	Teknik Penelitian Lapangan.....	24
3.3.2	Studi Pustaka.....	25
3.4	Populasi dan Sampel.....	25
3.5	Desain Penelitian.....	27
3.6	Definisi Operasional Variabel dan Skala Ukur.....	27
3.7	Metode Analisa Data.....	30
3.7.1	Uji Validitas.....	30
3.7.2	Uji Realibilitas.....	31
3.7.3	Asumsi Klasik.....	31

3.8	Uji Hipotesis.....	33
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Analisis Karakteristik Responden .....	36
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis usaha.....	36
4.2	Uji Validitas.....	37
4.3	Uji Reabilitas.....	40
4.4	Analisis Deskriptif .....	42
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Hubungan.....	42
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	46
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
4.4.4	Analisis Deskriptif Variabel Minat Pembelian Ulang.....	53
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.6	Uji Analisis Regresi Berganda .....	58
4.7	Uji F (Uji Simultan) .....	60
4.8	Uji T (Parsial).....	62
4.9	Koefisien Determinasi.....	66
4.10	Pembahasan.....	67
4.10.1	Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Minat Pembelian Ulang	67
4.10.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang..	68
4.10.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang.....	69
4.10.4	Pengaruh Kualitas Hubungan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang.....	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1    Kesimpulan.....	71
5.2    Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....	76
LAMPIRAN 2 HASIL KUESIONER .....	82
LAMPIRAN 3 KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	91
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS .....	92
LAMPIRAN 5 HASIL UJI REABILITAS .....	96
LAMPIRAN 6 HASIL UJI ASUMSI KLASIK.....	97
LAMPIRAN 7 HASIL UJI REGRESI BERGANDA .....	99
LAMPIRAN 8 HASIL UJI F.....	100
LAMPIRAN 9 HASIL UJI T.....	101
LAMPIRAN 10 HASIL KOEFISIEN DETERMINASI .....	101

## DAFTAR TABEL

3.1	Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Tertentu.....	26
3.2	Format Jawaban Skala Ukur Likert.....	28
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	28
4.1	Karakter Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	36
4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Hubungan.....	37
4.3	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	38
4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	38
4.5	Hasil Uji Validitas Minat Pembelian Ulang.....	39
4.6	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Hubungan.....	40
4.7	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	41
4.8	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	41
4.9	Hasil Uji Reabilitas Minat Pembelian Ulang.....	42
4.10	PT. Behn Meyer Chemicals Memiliki Perhatian Akan Kebutuhan Pelanggannya.....	43
4.11	PT. Behn Meyer Chemicals Menjaga Hubungan Pekerjaan Yang Profesional Dengan Pelanggannya.....	43
4.12	PT. Behn Meyer Chemicals Bersikap Kooperatif Dengan Pelanggannya	44
4.13	Tenaga Penjualan PT. Behn Meyer Chemicals Menjaga Baik Komunikasi.....	44
4.14	Tenaga Penjualan Dari PT. Behn Meyer Chemicals Melakukan Pendekatan Yang Profesional Kepada Pelanggannya.....	45
4.15	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Hubungan.....	45

4.16	PT. Behn Meyer Chemicals Menyediakan Produk Dengan Kualitas Baik.....	46
4.17	PT. Behn Meyer Chemicals Mengirimkan Pesanan Tepat Jadwal.....	47
4.18	PT. Behn Meyer Chemicals Melakukan Transaksi Secara Resmi.....	47
4.19	PT. Behn Meyer Chemicals Barang Yang Kadaluarsa Tidak Dapat Ditur.....	48
4.20	PT. Behn Meyer Chemicals Memiliki Sikap Empati Dalam Melayani Pelanggannya.....	48
4.21	Rekapitulasi Kuesioner Variable Kualitas Pelayanan.....	49
4.22	Produk Yang Ditawarkan PT. Behn Meyer Chemicals Memenuhi Kualitas Yang Diharapkan.....	50
4.23	PT. Behn Meyer Chemicals Memiliki Harga Yang Sebanding Dengan Kualitas Dari Produk Yang Ditawarkan.....	50
4.24	PT. Behn Meyer Chemicals Bekerjasama Dengan Baik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan.....	51
4.25	PT. Behn Meyer Chemicals Bekerjasama Dengan Baik Dalam Menyelesaikan Permasalahan Yang Terjadi.....	51
4.26	Tidak Perlu Membuang Waktu Dan Biaya Tambahan Untuk Mendapatkan Produk Yang Ditawarkan PT. Behn Meyer Chemicals.....	52
4.27	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
4.28	Pelanggan Membutuhkan Produk-Produk Yang Dijual Oleh PT. Behn Meyer Chemicals.....	53

4.29	Pelanggan Ingin Membeli Lagi Produk Yang Dijual Oleh PT. Behn Meyer Chemicals.....	54
4.30	Pelanggan Tertarik Untuk Menambah Jumlah Lagi Produk-Produk Yang Dijual Oleh PT. Behn Meyer Chemicals.....	54
4.31	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Minat Pembelian Ulang.....	55
4.32	Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
4.33	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.34	Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	58
4.35	Hasil Uji F.....	60
4.36	Hasil Uji t .....	62
4.37	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66



**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Analisa ..... 23

