

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG PADA PERUSAHAAN  
PT. DYNAPLAST Tbk.**

**SKRIPSI**

**N a m a : Rita Zahara**  
**N I M : 43105120159**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG PADA PERUSAHAAN  
PT. DYNAPLAST Tbk.**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Rita Zahara  
N I M : 43105120159**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA PERUSAHAAN  
PT. DYNAPLAST Tbk.**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

**N a m a : Rita Zahara  
N I M : 43105120159**



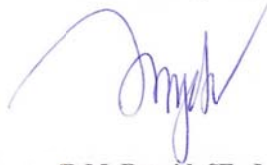
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2013**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rita Zahara  
NIM : 43105120159  
Program Studi : Manajemen, S1  
Judul Skripsi : **HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA  
PERUSAHAAN  
PT. DYNAPLAST, Tbk.**  
Tanggal Lulus Ujian : 18 Februari 2013

Disahkan oleh :<sup>2</sup>

Pembimbing Skripsi



(R.M. Rasyid, SE., MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1



(Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si)



(Dr. Rina Astini, MM)

**LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

**Skripsi**

**HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG  
PADA PERUSAHAAN PT. DYNAPLAST Tbk.**

**Dipersiapkan dan Disusun :**

**Rita Zahara  
43105120159**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 18 Februari 2013

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi**



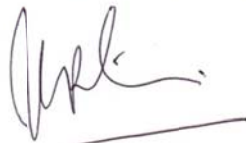
**(R.M. Rasyid, SE.,MM)**

**Anggota Dewan Penguji**



**(Tri Wahyono, SE., MM)**

**Anggota Dewan Penguji**



**(Mochamad Rizki, BBA., MBA)**

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| Halaman Sampul .....                              | i    |
| Halaman Judul.....                                | ii   |
| Halaman Pernyataan Karya Sendiri .....            | iii  |
| Halaman Pengesahan Pembimbing Skripsi.....        | iv   |
| Halaman Pengesahan Dewan Penguji.....             | v    |
| Kata Pengantar .....                              | vi   |
| Daftar Isi .....                                  | viii |
| Daftar Tabel .....                                | xi   |
| Daftar Gambar.....                                | xiii |
| Abstrak.....                                      | xiv  |
| <b>BAB I Pendahuluan</b>                          |      |
| 1.1 Latar Belakang .....                          | 1    |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                       | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                       | 3    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                      | 3    |
| <b>BAB II Landasan Teori</b>                      |      |
| 2.1 Pemasaran .....                               | 5    |
| 2.2 Bauran Pemasaran Jasa.....                    | 7    |
| 2.3 Jasa .....                                    | 10   |
| 2.4 Keputusan Pembelian dan Pembelian Ulang ..... | 17   |

|  |    |
|--|----|
| 2.5 Kualitas Layanan .....   | 20 |
| 2.6 Hubungan antara Kualitas Layanan dan Keputusan Pembelian Ulang ..... | 22 |
| 2.7 Kerangka Pemikiran .....   | 22 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian .....   | 23 |
| <b>BAB III Metode Penelitian</b>   |    |
| 3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                                       | 24 |
| 3.2 Desain Penelitian .....  | 25 |
| 3.3 Jenis Data.....  | 25 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....   | 26 |
| 3.5 Populasi dan Sampel.....   | 26 |
| 3.6 Skala Pengukuran Variabel.....                                       | 27 |
| 3.7 Definisi Operasional Variabel .....                                  | 28 |
| 3.8 Metode Analisis Data .....   | 30 |
| <b>BAB IV Analisis dan Pembahasan</b>                                    |    |
| 4.1 Responden .....  | 33 |
| 4.2 Analisis Kualitas Layanan Pada PT. Dynaplast, Tbk .....              | 33 |
| 4.3 Analisis Keputusan Pembelian Ulang Pada PT. Dynaplast, Tbk .....     | 36 |
| 4.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....                              | 42 |
| 4.5 Analisis Korelasi.....   | 45 |
| 4.6 Analisis Koefisien Determinasi .....                                 | 46 |
| 4.7 Uji t.....   | 46 |
| <b>BAB V Kesimpulan dan Saran</b>  |    |

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan ..... | 49 |
| 5.2 Saran .....      | 49 |
| Daftar Pustaka.....  | 51 |
| Lampiran.....        | 52 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....                             | 28 |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel .....                         | 28 |
| Tabel 4.1 Pernyataan 1 .....                                      | 33 |
| Tabel 4.2 Pernyataan 2.....                                       | 34 |
| Tabel 4.3 Pernyataan 3.....                                       | 34 |
| Tabel 4.4 Pernyataan 4.....                                       | 35 |
| Tabel 4.5 Pernyataan 5.....                                       | 35 |
| Tabel 4.6 Pernyataan 6.....                                       | 37 |
| Tabel 4.7 Pernyataan 7.....                                       | 37 |
| Tabel 4.8 Pernyataan 8.....                                       | 38 |
| Tabel 4.9 Pernyataan 9.....                                       | 38 |
| Tabel 4.10 Pernyataan 10.....                                     | 39 |
| Tabel 4.11 Pernyataan 11.....                                     | 39 |
| Tabel 4.12 Pernyataan 12.....                                     | 40 |
| Tabel 4.13 Pernyataan 13.....                                     | 40 |
| Tabel 4.14 Pernyataan 14.....                                     | 41 |
| Tabel 4.15 Pernyataan 15.....                                     | 41 |
| Tabel 4.16 Pernyataan 16.....                                     | 42 |
| Tabel 4.17 Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....          | 43 |
| Tabel 4.18 Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang ..... | 43 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.19 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan .....          | 43 |
| Tabel 4.20 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang ..... | 44 |
| Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi ( r ) .....          | 45 |
| Tabel 4.22 Tabel Interval Koefisien Korelasi (r) .....               | 46 |
| Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi ( kd ) .....      | 46 |
| Tabel 4.24 Hasil Perhitungan t hitung .....                          | 47 |



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....    | 23 |
| Gambar 4.1 Grafik Uji Hipotesis ..... | 48 |

