

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG KFC
(MALL TAMAN ANGGREK)**

SKRIPSI



Nama : Mita Indriyani

NIM : 43116010126

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG KFC
(MALL TAMAN ANGGREK)**

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mita Indriyani

NIM : 43116010126

Program Studi : S1 Manajemen

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

Jakarta, 24 September 2020



Mita Indriyani
43116010126

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mita Indriyani
NIM : 43116010126
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi terhadap Minat Beli Ulang KFC (Mall Taman Anggrek)

Tanggal Lulus Ujian : 24 September 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,



Dr. H Sonny Indrajaya, Ir. MM
Tanggal: 12-10-2020

Ketua Pengaji,



Arief Bowo Prayoga Kasmo, Ph.D
Tanggal : 12-10-2020

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

MERCU BUANA


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal:


Dr. Daru Asih, M.Si
Tanggal:

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang KFC Mall Taman Anggrek. Metode analisis data menggunakan *Variance Based Structural Equation Modeling Partial Least Square(PLS)*. Populasinya adalah penduduk berwilayah di DKI Jakarta, dengan sampel 200 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang KFC Mall Taman Anggrek, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang KFC Mall Taman Anggrek, serta Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang KFC Mall Taman Anggrek.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Lokasi, Minat Beli Ulang KFC Mall Taman Anggrek.



ABSTRACT

This study aims to discuss the effect of Service Quality, Product Quality and Location Against Interest in Repurchasing KFC Mall Taman Anggrek. Data analysis method uses Partial Least Square (PLS) Variance Based Structural Equation Modeling. The population is regional residents in DKI Jakarta, with a sample of 200 respondents. The sampling technique uses convenience sampling. By using a quantitative descriptive approach. The results of this study indicate that Service Quality has a significant effect on KFC Mall Taman Anggrek Repurchase Interest, Product Quality has a significant effect on KFC Mall Taman Anggrek Repurchase Interest, and Location has a significant effect on KFC Mall Taman Anggrek Repurchase Interest.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Location, Interest in Repurchasing KFC Mall Taman Anggrek.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulilah, segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang KFC (Mall Taman Anggrek)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak, M. Si., CA., CIPSAS., CMA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, Ir., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, waktu serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
5. Bapak Arief Bowo P. Kasmo, Ph.D selaku dosen pengujii ujian akhir skripsi, yang telah memberikan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Tafiprios, Dr., MM selaku dosen pengujii ujian akhir skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
8. Kepada keluarga tercinta Papa, Mama dan adekku Nihla kalian adalah motivasi terbesar penulis untuk menyelesaikan penelitian ini, yang selalu memberikan doa tiada hentinya, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.

9. Terima kepada teman terbaik M Ilham Nazil, Laela Indriyani, Aulia April, Dara Abdilah, Widi Aprilianiyang telah menemani saya dari awal sampe akhir dan makasih telah memberikan motivasi, saran, semangat dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya, akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta,24 September 2020

Mita Indriyani
43116010126



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Pemasaran.....	13
a. Definisi Manajemen Pemasaran	13
b. Tujuan Pemasaran.....	13
c. Strategi Pemasaran.....	15
d. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	16
2. Perilaku Konsumen	18
a. Pengertian Perilaku Konsumen.....	18
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	19
3. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	24
c. Dimensi Kualitas Pelayanan	25

d. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik	27
4. Kualitas Produk	28
a. Pengertian Kualitas Produk	28
b. Dimensi Kualitas Produk	29
c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	31
5. Lokasi	35
a. Pengertian Lokasi	35
b. Jenis Interaksi Yang Mempengaruhi Lokasi	35
c. Dimensi Lokasi	36
6. Minat Beli Ulang	38
a. Pengertian Minat Beli Ulang	38
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	38
c. Dimensi Minat Beli Ulang	39
B. Penelitian Terdahulu	40
C. Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	45
D. Kerangka Konseptual	47
E. Hipotesis.....	48
BAB IIIMETODELOGI PENELITIAN	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
1. Waktu Penelitian	49
2. Tempat Penelitian	49
B. Desain Penelitian.....	49
C. Definsi dan Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Variabel	50
2. Defisini Operasional Variabel	51
D. Skala Pengukuran.....	54
E. Populasi dan Sampel Penelitian	55
1. Populasi Penelitian	55
2. Sampel Penelitian	55
F. Metode Pengumpulan Data	57
G. Metode Analisis Data	58

1. IBMSPSSStatistic 23	58
2. Analisis Partical Least Square	59
3. Langkah-Langkah Pengujian Analisis PLS	60
4. Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Statistik Deskriptif.....	64
1. Deskripsi Responden.....	64
2. Deskripsi Variabel	65
C. Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	69
1. Evaluasi Uji Model Pengukuran (Outer Model)	69
2. Pengujian Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	80
D. Pembahasan Hasil Penelitian	84
1. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	84
2. Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang	85
3. Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
A. Simpulan	87
B. Saran.....	88
1. Bagi Perusahaan	89
2. Bagi penelitian selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Penjualan KFC Pada Tahun 2014-2018.....	4
Tabel 1.2 Hasil Penelitian Prasurvey	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel	51
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	55
Tabel 3.3 Perhitungan Sampel	56
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.2 Usia Responden	65
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	66
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Kualitas Produk	67
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Lokasi	68
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Minat Beli Ulang	68
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Sebelum Modifikasi).....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)	73
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Convergent Validity (Setelah Modifikasi)	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)(Modifikasi)	76
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Cross Loading</i>)	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	79
Tabel 4.14 Hasil Uji Discriminant Validity (<i>Fornell Larcker Critetion</i>)	79
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	81
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis	83

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Realisasi Penjualan KFC	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS (Sebelum Modifikasi).....	71
Gambar 4.2 Hasil Algoritma PLS (Setelah Modifikasi)	74
Gambar 4.3Hasil Uji Boostrapping.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	95
Lampiran 2Hasil Kuesioner	100
Lampiran 3 Hasil Output SPSS 23 dan Output PLS.....	125
Lampiran 4 Hasil Output PLS.....	127

