

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG  
DI KICKS JAKARTA STORE  
(Studi Kasus Pada Konsumen di Kicks Jakarta Store)**

**SKRIPSI**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana**



**NIM : 43116010191**

**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Raihan Farras

NIM : 43116010191

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 (penjiplak).

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 Oktober 2021



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Muhammad Raihan Farras  
Nim: 43116010191

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Raihan Farras  
Nim : 43116010191  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Kicks Jakarta Store  
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Yuli Harwani, M.M.

Tanggal:

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis



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

Tanggal:

Ketua Penguji



Dr. Yanto Ramli, MM

Tanggal:

Ketua Program Studi  
Manajemen S1



Dr. Daru Asih M.Si.

Tanggal:

## **ABSTRACT**

*This Research aims to analyse the influence of promotion, product quality, service quality and repurchase intention. The object of this research is the consumer and the Community University of Mercu Buana The number of samples specified is 190 respondents by using the calculation method based on the formula heir number of indicators score by 5. The Sample Withdrawal method uses Convenience Sampling. Method of collecting data using survey method, with research instrument is questionnaire. Data analysis methods use Partial Least Square (PLS). Studies have proved that promotions are positively and significantly influential in repurchase intention, service quality is positive and significant towards repurchase intention, and product quality is positive and significant towards repurchase intention .*

*Keywords: Promotions, product quality, service quality, repurchase intention*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi, kualitas produk, kualitas pelayanan dan minat beli ulang. Objek penelitian ini adalah konsumen Yang pernah membeli di kicks jakarta store dengansampel sebanyak190 responden,yang menggunakan perhitungan berdasarkan rumus Hair (2011) dimana jumlah indikator sebanyak 38 dikalikan 5. Penarikan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Penelitian membuktikan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: promosi, kualitas produk, kualitas pelayanan, minat beli ulang



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Promosi Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Kicks Jakarta Store”** ini dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Yuli Harwani, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Ms selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Ibu Dr. Rina Astini, MM selaku dosen Metodologi penelitian yang telah sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dan saran-saran beserta motivasi kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat tersusun.
4. Jajaran Program Studi Manajemen S1, Dr. Daru Asih M.si selaku kepala program studi manajemen S1, ibu Tine Yuliantini, S.Par., MM selaku sekretaris I, Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si selaku sekretaris II.
5. Kedua Orangtua dan Adik yang menjadi motivasi terbesar yang selalu memberikan doa, dorongan inspirasi dan pengertian yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moril maupun materil.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan bertukar pikiran.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 2 Oktober 2020



Muhammad Raihan Farras

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kontribusi Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. Minat beli ulang.....	12
3. Pengaruh Promosi.....	14
4. Kualitas Produk .....	17
5. Kualitas Pelayanan .....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Hubungan antara variabel .....	24
1. Hubungan Promosi terhadap Minat Beli Ulang .....	24
2. Hubungan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang .....	25
3. Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....	26
D. Rerangka Pemikiran .....	26
E. Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28



1. Waktu Penelitian.....	28
2. Tempat Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Definisi dan Operasional Variabel .....	29
1. Definisi Variabel.....	29
2. Operasional Variabel.....	30
D. Pengukuran Variabel.....	33
E. Populasi Dan Sampel .....	34
1. Populasi.....	34
2. Sampel.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Metode Analisis Data .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
B. Analisis Deskriptif.....	40
1. Karakteristik Responden .....	40
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	44
C. Metode Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	48
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	49
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	56
D. Pembahasan .....	59
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pembelian Ulang.....	59
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	60
3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penjualan Kicks Jakarta <i>Store</i> .....	7
Tabel 1. 2 Hasil Pra-Survei .....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	31
Tabel 3. 2 INSTRUMEN SKALA LIKERT.....	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pernah berbelanja .....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Sebulan.....	44
Tabel 4. 7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	45
Tabel 4. 8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk.....	46
Tabel 4. 9 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4. 10 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang.....	48
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	49
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi) .....	52
Tabel 4. 13 Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Larcker</i> ).....	54
Tabel 4. 14 Uji <i>Discriminant Validity</i> ( <i>Fornell Larcker</i> ) (Modifikasi).....	54
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	55
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> .....	56
Tabel 4. 17 Nilai <i>R Square</i> Variabel Endogen .....	56
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis .....	58

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 2. 1 Rerangka Pemikiran .....	27
Gambar 4. 1 Hasil <i>Algorithm</i> PLS .....	51
Gambar 4. 2 Hasil <i>Algorithm</i> PLS (Modifikasi).....	53
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping.....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	69
Lampiran 2	Hasil Karakteristik Responden.....	74
Lampiran 3	Deskriptif Jawaban Responden.....	76
Lampiran 4	Hasil Pengujian <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	78



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA