

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, KEPUASAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN
(Studi Pada UMKM Sop Kambing Pak Amir dan Bu Hanum)**

SKRIPSI



Nama : Muhammad Riziq Al-Rasyidi
NIM : 43118010345

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS, KEPUASAN
PELANGGAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
MINAT BELI ULANG KONSUMEN
(Studi Pada UMKM Sop Kambing Pak Amir dan Bu Hanum)**

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



Nama : Muhammad Riziq Al-Rasyidi
NIM : 43118010345

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Riziq Al-Rasyidi
NIM : 43118010345
Program Studi : Manajemen S1

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS Jakarta, 25 Juli 2023
MERCU BUANA



Muhammad Riziq Al - Rasyidi

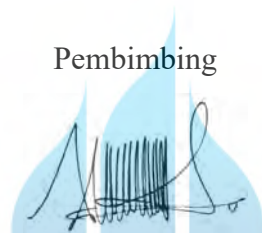
NIM: 43118010345

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Riziq Al-Rasyidi
NIM : 43118010345
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Kualitas, Kepuasan Pelanggan, dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada UMKM Sop Kambing Pak Amir dan Bu Hanum)
Tanggal Sidang : 27 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Ade Permata Surya, S.Gz., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233139



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas, Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada UMKM Sop Kaki Kambing Pak Amir dan Bu Hanum)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. 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 Ade Permata Surya, M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya 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 proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Atas dukungan yang membuat peneliti dapat terus bersemangat dalam menulis proposal skripsi ini, pribadi diri peneliti ingin berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, MSi, Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonommi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si, selaku dosen metodologi penelitian Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen.
5. Ibu Ade Permata Surya, S.Gz, M.M. selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang telah sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

6. Bapak Ir. R. Joko Sugiharjo, M.M. selaku dosen mata kuliah tugas akhir, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen.
8. Seluruh teman-teman di program studi Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2018, atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan penelitian ini.
9. Rahmat Puji Raharjo, Reno Noveli Arkananta, Dovan Gustian, Wildan Febian, Ivan Rizky Distriananda, Muhamad Rifky, Muhammad Chaidir Agif, Mukti Ali, Tarisa Natasya Nurzharifah, Teguh Juliyanto, teman-teman dalam grup WA Manajemen Kondusip, dan Pasukan Gabut atas seluruh bantuan, diskusi, serta dukungan dalam penyusunan penelitian ini.
10. Teristimewa, Ayahanda tercinta Amirullah dan Ibunda tercinta Holiday Hanum atas segala perhatian dukungan moral maupun materil, nasihat, serta seluruh do'a yang tidak ada hentinya ditunjukkan kepada peneliti.

Terlepas dari segala usaha yang telah dilakukan peneliti dalam penyelesaian proposal ini, peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas proposal skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 25 Juli 2023

Muhammad Riziq Al - Rasyidi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran	11
2. Ilmu Perilaku Konsumen.....	12
3. Minat Beli Ulang.....	14
4. Persepsi Kualitas	19
5. Kepuasan Pelanggan	22
6. Persepsi Harga	25
7. Penelitian Terdahulu.....	27
B. Rerangka Konseptual	30
C. Hipotesis Penelitian.....	31
1. Hubungan Persepsi Kualitas Terhadap Minat Beli Ulang.....	31
2. Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.....	32

3. Hubungan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian.....	34
C. Definisi dan Operasional Variabel	35
1. Definisi Variabel	35
2. Operasional Variabel	36
D. Skala Pengukuran.....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Metode Analisis Data	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Uji Instrumen.....	43
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Hasil Analisis Deskriptif.....	50
1. Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	50
2. Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	54
C. Hasil Analisis <i>Data Partial Least Square</i> (PLS)	59
1. Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	91
3. Uji T-Statistik	93
D. Pembahasan Hasil Penelitian	96
1. Pengaruh Persepsi Kualitas terhadap Minat Beli Ulang.....	96
2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	97
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Restoran/ Rumah Makan di Jakarta Barat Pada Tahun 2020	2
Tabel 1.2	Data Penjualan Warung Makan UMKM Sekitar Sop Kambing Pak Amir dan Bu Hanum.....	4
Tabel 1.3	Hasil Penelitian Pra-survey.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Operasional Variabel	36
Tabel 3.2	Panduan Skala Likert	38
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	50
Tabel 4.2	Usia Responden	51
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden.....	52
Tabel 4.4	Penghasilan Responden	53
Tabel 4.5	Frekuensi Pembelian Responden.....	53
Tabel 4.6	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Kualitas	54
Tabel 4.7	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.8	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga.....	57
Tabel 4.9	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang.....	58
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Convergent Validity (Sebelum Modifikasi)	62
Tabel 4.11	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sebelum Modifikasi)	63
Tabel 4.12	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	63
Tabel 4.13	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	64
Tabel 4.14	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) (Sesudah modifikasi)	65
Tabel 4.15	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	67
Tabel 4.16	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) (Sesudah Modifikasi).....	68
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Convergent Validity (Sesudah Modifikasi).....	71
Tabel 4.18	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	72
Tabel 4.19	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) (Sesudah Modifikasi)	72
Tabel 4.20	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) (Sesudah Modifikasi).....	74
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Convergent Validity (Sesudah Modifikasi).....	77
Tabel 4.22	Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	77
Tabel 4.23	Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) (Setelah Modifikasi)	78
Tabel 4.24	Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) (Sesudah Modifikasi).....	79
Tabel 4.25	Hasil Pengujian Convergent Validity (Sesudah Modifikasi).....	82

Tabel 4.26 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	82
Tabel 4.27 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) (Setelah Modifikasi)	83
Tabel 4.28 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Crietion) (Sesudah Modifikasi)	84
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Convergent Validity (Sesudah Modifikasi)	87
Tabel 4.30 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE) (Sesudah Modifikasi)	87
Tabel 4.31 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading) (Setelah Modifikasi)	88
Tabel 4.32 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Critetion) (Sesudah Modifikasi)	89
Tabel 4.33 Hasil Pengujian Composite Reability dan Cronbach's Alpha	90
Tabel 4.34 Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	91
Tabel 4.35 Hasil Uji Nilai Q-Square (Q^2)	92
Tabel 4.36 Hasil Pengujian Hipotesis	95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Data Penjualan Sop Kaki Kambing Pak Amir dan Bu Hanum	3
Gambar 1.2	Pra-survey Minat Beli Ulang.....	4
Gambar 2.1	Rerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1	Hasil Algoritma PLS (Sebelum Modifikasi).....	61
Gambar 4. 2	Hasil Algoritma PLS (Sesudah Modifikasi).....	70
Gambar 4. 3	Hasil Algoritma PLS (Sesudah Modifikasi).....	76
Gambar 4. 4	Hasil Algoritma PLS (Sesudah Modifikasi).....	81
Gambar 4. 5	Hasil Algoritma (Sesudah Modifikasi)	86
Gambar 4. 6	Hasil Uji Bootstrapping.....	94



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	105
Lampiran 2	Hasil Output SPSS 3.0.....	109
Lampiran 3	Hasil Output PLS 3.0.....	115



UNIVERSITAS
MERCU BUANA