

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
(Studi Pada Konsumen CV Koky Dimsum Jakarta)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Rizka Ramadhani Firdaus

NIM : 43119010369

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
(Studi Pada Konsumen CV Koky Dimsum Jakarta)**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : Rizka Ramadhani Firdaus

NIM : 43119010369

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizka Ramadhani Firdaus
NIM : 43119010369
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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 Januari 2024
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



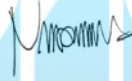
Rizka Ramadhani Firdaus
NIM. 43119010369

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizka Ramadhani Firdaus
NIM : 43119010369
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP NIAT BELI ULANG (Studi Pada Konsumen CV Koky Dimsum Jakarta)
Tanggal Sidang : 5 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Nico Alexander Vizano, M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 03243604



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kepercayaan terhadap niat beli ulang. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli dimsum di CV Koky Dimsum. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 130 konsumen, dihitung berdasarkan rumus Hair et al. Metode penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan metode pengumpulan data menggunakan survey, dengan instrumen penelitian kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang; harga berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang; kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepercayaan, Niat Beli ulang



ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of product quality, price and trust on repurchase intentions. Population in this research are consumers who buy dimsum at CV Koky Dimsum. The sample used is 130 consumers, calculated based on Hair et al. formula. The sampling method uses purposive sampling with the method of data collection using survey, with the research instrument is a questionnaire. The data analysis method using Partial Least Square (PLS). This study proves that product quality has a significant positive influence on repurchase intentions; price has a significant positive effect on repurchase intentions; trust has a significant positive effect on repurchase intentions.

Keyword: Product Quality, Price, Trust, Repurchase Intentions



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang (Studi pada Konsumen CV Koky Dimsum Jakarta)”**. 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. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, M.M., Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Nico Alexander Vizano, M.M., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Para Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada penulis.
6. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan doa, dan dukungan moral juga material yang tiada hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Suami tersayang yang telah menemani dari awal pembuatan skripsi dengan terus memberikan perhatian tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Evia Ningsih selaku teman dan sahabat seperjuangan kuliah penulis yang telah memberikan pengetahuan, semangat, dan motivasi selama dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman Manajemen S1 Angkatan 2019 yang memberikan semangat dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
11. Seluruh responden Koky Dimsum yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian untuk menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 6 Januari 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Rizka Ramadhani Firdaus

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Teori	14
1. <i>Theory of Planned Behaviour</i>	14
2. Kualitas Produk.....	16
a. Definisi Kualitas Produk	16
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Produk	17
3. Harga	18
a. Definisi Harga	18
b. Tujuan Penetapan Harga	20
c. Dimensi dan Indikator Harga	21
4. Kepercayaan.....	22
a. Definisi Kepercayaan	22
b. Elemen Kepercayaan	24
c. Dimensi dan Indikator Kepercayaan	24
5. Niat Beli Ulang	26
a. Definisi Niat Beli Ulang.....	26
b. Faktor yang Mempengaruhi Niat Beli Ulang.....	27
c. Dimensi dan Indikator Niat Beli Ulang.....	28
6. Penelitian Terdahulu	29
B. Pengembangan Hipotesis	32
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Niat Beli Ulang.....	33
2. Pengaruh Harga terhadap Niat Beli Ulang.....	34
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Beli Ulang.....	35

BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	39
1. Definisi Variabel.....	39
2. Operasionalisasi Variabel	40
D. Skala Pengukuran Variabel	43
E. Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi Penelitian.....	44
2. Sampel Penelitian.....	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Uji Instrumen Penelitian	46
3. Analisis <i>Partial Least Square</i>	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
B. Analisis Deskriptif	51
1. Deskripsi Responden.....	51
2. Deskripsi Variabel.....	54
C. Uji Instrumen	59
1. Uji Validitas	59
2. Uji Reliabilitas	60
D. Analisis <i>Partial Least Square</i>	61
1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	61
2. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
E. Pembahasan Hasil Penelitian	71
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Niat Beli Ulang	71
2. Pengaruh Harga terhadap Niat Beli Ulang.....	73
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Niat Beli Ulang	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
A. Simpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Hasil Pra Survey	6
1.2.	<i>Research Gap</i>	10
2.1.	Penelitian Terdahulu	30
3.1.	Variabel, Indikator dan Item Penelitian	42
3.2.	Pengukuran Skala Likert	43
4.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2.	Responden Berdasarkan Usia	52
4.3.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
4.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.5.	Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan Membeli	54
4.6.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	54
4.7.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga	55
4.8.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepercayaan	57
4.9.	Distribusi Jawaban Responden Variabel Niat Beli Ulang	58
4.10.	Rekapitulasi Hasil Uji <i>Try Out</i> Validitas	59
4.11.	Rekapitulasi Hasil Uji <i>Try Out</i> Reliabilitas	60
4.12.	Hasil Uji <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i>	62
4.13.	Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	63
4.14.	Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	64
4.15.	Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>	65
4.16.	Hasil Uji <i>Composite Reliability</i>	66
4.17.	Hasil Uji <i>Cronbach Alpha</i>	66
4.18.	Hasil Uji Nilai <i>R-Square</i>	68
4.19.	Hasil Uji Nilai <i>Effect Size</i>	69
4.20.	Hasil Uji Nilai <i>Q-Square</i>	69
4.21.	Hasil Pengujian Hipotesis	70

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Gambar	Halaman
1.1.	Omzet Koky Dimsum Bulan April-September 2023.....	2
2.1.	Kerangka Pemikiran.....	37
4.1.	Hasil Model Pengukuran.....	61
4.2.	Hasil Model Struktural.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Instrumen Penelitian	85
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	89
3.	Karakteristik Responden	93
4.	Rekapitulasi Hasil Sebaran Kuesioner	94
5.	Deskripsi Variabel.....	99
6.	Analisis PLS.....	107



UNIVERSITAS
MERCU BUANA