



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
PADA UMKM PEMPEK REGGI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**DISUSUN OLEH:
REGGI ANUGRAH - 2110111079**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN,
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
PADA UMKM PEMPEK REGGI JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

DISUSUN OLEH:

REGGI ANUGRAH - 2110111079

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Reggi Anugrah

Nim : 2110111079

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Oktober 2024

Yang menyatakan,



Reggi Anugrah

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Reggi Anugrah
NIM : 2110111079
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : SI Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Umkm Pempek Reggi Jakarta Timur

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 05 Desember 2024

Yang menyatakan,

The image shows an official stamp of Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. The stamp is rectangular and contains the university's logo, the name 'UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA', and the text 'PENGESAHAN' and '00AMX10/246687'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Reggi Anugrah)

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PADA UMKM PEMPEK REGGI
JAKARTA TIMUR**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

REGGI ANUGRAH 2110111079

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 17 Desember 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

**Prof. Dr. Prasteyo Hadi, SE., MM
Ketua Penguji**

**Lina Aryani, SE, MM
Penguji I**

**Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D
Penguji II**



**Siti Hidayati, S.E., M.M
Koordinator Program Studi**

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 17 Desember 2024

***The Influence of Product Quality, Service Quality, and Promotion on
Repurchase Intention in Pempek Reggi MSMEs East Jakarta***

Reggi Anugrah

ABSTRACT

This study is titled "The Influence of Product Quality, Service Quality, and Promotion on Repurchase Intention in Pempek Reggi MSMEs, East Jakarta." The purpose of this research is to identify, analyze, and empirically test the significant influence of product quality, service quality, and promotion on repurchase intention in Pempek Reggi MSMEs, partially. The research utilized data collected from a population located in East Jakarta, with a sample of 100 respondents selected through offline questionnaire distribution using the Google Forms platform. The sampling technique employed in this study was non-probability sampling with a purposive sampling approach. Data processing was conducted using quantitative descriptive analysis, further analyzed using SmartPLS 4.0 software. The results of the analysis indicate that the variables of product quality, service quality, and promotion have a significant influence on repurchase intention in Pempek Reggi.

Keywords: Product Quality, Service Quality, Promotion, Repurchase Intention

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada UMKM Pempek Reggi Jakarta Timur

Reggi Anugrah

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada UMKM Pempek Reggi Jakarta Timur”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menguji secara empiris pengaruh signifikan kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi terhadap minat pembelian ulang pada UMKM Pempek Reggi secara parsial. Penelitian ini menggunakan data yang diambil dari populasi yang berada di wilayah Jakarta Timur, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui penyebaran kuesioner secara *offline* menggunakan platform *Google Form*. Teknik pengumpulan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, yang selanjutnya dianalisis menggunakan software SmartPLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pembelian ulang pada Pempek Reggi.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Promosi dan Minat Pembelian Ulang



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Selasa, tanggal 17 Desember 2024, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa :

Nama : **Reggi Anugrah**

No.Pokok Mahasiswa : **2110111079**

Program : **Manajemen S.1**

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada UMKM Pempek Reggi Jakarta Timur

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Ketua	1.
2	Lina Aryani, SE, MM	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II (**)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 17 Desember 2024
Mengesahkan
A.n DEKAN
Kaprod. Manajemen S.1

Siti Hidayah, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya saya dapat dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Promosi Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada UMKM Pempek Reggi Jakarta Timur”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Namun, penulis telah berupaya semaksimal mungkin untuk menyelesaikannya dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala bantuan kemudahan dan kelancaran yang diberikan selama penyusunan laporan penelitian sehingga dapat terlaksana dengan lancar dan waktu yang tepat.
2. Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan izin penulisan penelitian.
3. Siti Hidayati, SE., MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana yang telah memberikan arahan selama proses penyusunan penelitian.
4. Diana Triwardhani, SE.MM., Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah memberikan ilmu dan arahan selama proses penyusunan penelitian.
5. Suharyati, SE.MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan mengenai proses akademik.
6. Keluarga dan Teman-Teman saya yang turut mendukung saya untuk menyelesaikan laporan penelitian ini.

Jakarta, 1 Oktober 2024

Reggi Anugrah

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN	Error! Bookmark not defined.
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	10
2.1.3 Minat Pembelian Ulang.....	11
2.1.4 Kualitas Produk.....	13
2.1.5 Kualitas Layanan.....	14
2.1.6 Promosi.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Model Penelitian	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	30
3.1.1 Definisi Operasional.....	30
3.1.2 Pengukuran Variabel.....	31
3.2 Populasi dan Sampel	31

3.2.1 Populasi.....	31
3.2.2 Sampel	32
3.3 Teknik Pengambilan Data	33
3.3.1 Jenis Data.....	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4 Teknik Analisis Data	35
3.4.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	35
3.4.2 Teknik Analisis Data Inferensial	36
3.4.3 Uji Validitas	40
3.4.4 Uji Reliabilitas	41
3.4.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	44
4.2 Deskripsi Data Penelitian	45
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis	47
4.3.1 Analisis Deskriptif	47
4.3.2 Analisis Inferensial	52
4.3.3 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
4.3.4 Uji Hipotesis	57
4.4 Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67
RIWAYAT HIDUP	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Perkembangan UMKM	1
Tabel 2. Data Jumlah UMKM DKI Jakarta	4
Tabel 3. Matriks Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4. Pengukuran Variabel	31
Tabel 5. Skala Likert	34
Tabel 6. Kisi Kisi Instrumen Penelitian	34
Tabel 7. Peringkat Jawaban Kuisisioner	35
Tabel 8. Interpretasi Nilai Indeks Responden	36
Tabel 9. Langkah-Langkah Partial Least Square	37
Tabel 10. Tingkat Reliabilitas	41
Tabel 11. Intepretasi Nilai Indeks	48
Tabel 12. Hasil Jawaban Responden Variabel Minat Pembelian Ulang	48
Tabel 13. Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	49
Tabel 14. Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan	50
Tabe 15. Hasil Jawaban Responden Variabel Promosi	51
Tabel 16. Loading Factor	53
Tabel 17. Average Variance Extracted (AVE)	54
Tabel 18. Cronbach's Alpha	54
Tabel 19. Composite Reliability	55
Tabel 20. R-Square	56
Tabel 21. Q-Square	57
Tabel 22. Uji T-Statistik	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Konsumsi Rumah Tangga Per Tahun	2
Gambar 2. Model Penelitian	29
Gambar 3. Inner Model.....	38
Gambar 4. Outer Model	39
Gambar 5. Diagram Jalur	39
Gambar 6. Logo Pempek Reggi	44
Gambar 7. Jenis Kelamin Responden	45
Gambar 8. Usia Responden.....	45
Gambar 9. Domisili Responden	46
Gambar 10. Pekerjaan Responden.....	46
Gambar 11. Frekuensi Membeli Responden	47
Gambar 12. Uji Outer Model.....	52
Gambar 13. Uji Inner Model.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2. Persetujuan Judul.....	77
Lampiran 3. Tabulasi Data Minat Pembelian Ulang (Y).....	78
Lampiran 4. Tabulasi Data Kualitas Produk (X1).....	81
Lampiran 5. Tabulasi Data Kualitas Layanan (X2).....	84
Lampiran 6. Tabulasi Data Promosi (X3)	87
Lampiran 7. Hasil Deskripsi Data Responden.....	90
Lampiran 8. Hasil Data Penelitian.....	92
Lampiran 9. Turnitin.....	97