



**MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA DAEBAK FAN CAFE DI KOTA DEPOK)**

SKRIPSI

SITI HUMAYROH JUNIARTI

1310111072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**



**MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA DAEBAK FAN CAFE DI KOTA DEPOK)**

SKRIPSI

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

SITI HUMAYROH JUNIARTI

1310111072

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Siti Humayroh Juniarti

NIM. : 1310111072

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

Jakarta, 05 Juli 2017

Yang menyatakan,



Siti Humayroh Juniarti

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siti Humayroh Juniarti
NIM. : 1310111072
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

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

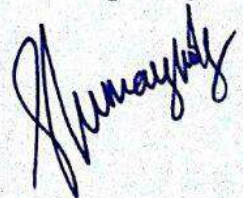
Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Daebak Fan Cafe di Kota Depok)

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 Juli 2017

Yang Menyatakan,



Siti Humayroh Juniarti

PENGESAHAN

MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA DAEBAK FAN CAFE DI KOTA DEPOK)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Siti Humayroh Juniarti
1310111072

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 05 Juli 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Tati Handayani., S.E., M.M.
Ketua Penguji

Dr. Prasetyo Hadi., S.E., M.M. CFMP.
Penguji I (Pembimbing I)

Drs. Syarif Ali., M.Si.
Penguji II (Pembimbing II)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan

Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 Juli 2017



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.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Rabu , tanggal 05 Juli 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : SITI HUMAYROH JUNIARTI

No.Pokok Mahasiswa : 1310111072

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI PADA DAEBAK FAN CAFE DI KOTA DEPOK)

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus (~~Tidak Lulus~~ *)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Tati Handayani, SE, MM	Ketua	1.
2	Dr. Prasetyo Hadi, S.E.,M.M.,CFMP	Anggota I	2.
3	Drs. Syarif Ali, M.Si	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Juli 2017

Mengesahkan

A.p. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Wahyudi, SE, MM

Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Daebak Fan Cafe di Kota Depok)

Oleh

Siti Humayroh Juniarti

Abstrak

Daebak adalah *The First Korean Fan Cafe in Indonesia*. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Daebak *Fan Cafe* Kota Depok. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan konsumen yang pernah melakukan pembelian di Daebak *Fan Cafe* Kota Depok sebagai sampel sebanyak 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS 3.0 dan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$). Hasil dari pengujian diperoleh (1) kualitas pelayanan tidak mampu memberikan kontribusi secara langsung terhadap minat beli ulang (2) kualitas pelayanan tidak mampu memberikan kontribusi secara tidak langsung terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan (3) kualitas produk mampu memberikan kontribusi secara langsung terhadap minat beli ulang (4) kualitas produk mampu memberikan kontribusi secara tidak langsung terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan (5) harga mampu memberikan kontribusi secara langsung terhadap minat beli ulang (6) harga mampu memberikan kontribusi secara tidak langsung terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, minat beli ulang dan kepuasan pelanggan

***Repurchase Intention With Customer Satisfaction
As Variabel Intervening
(Study at Daebak Fan Cafe di Kota Depok)***

By

Siti Humayroh Juniarti

Abstract

Daebak is The First Korean Fan Cafe in Indonesia. The object of this research is Daebak Fan Cafe Depok City. This research is quantitative research which aims to know the relation of service quality, product quality and price to repurchase intention with customer satisfaction as intervening variable. This study uses consumers who have made purchases at Daebak Fan Cafe Depok City as a sample of 50 respondents. Sampling using non probability sampling technique with purposive sampling method. Hypothesis testing in this study using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 program and 95% significance level ($\alpha = 5\%$). The result of the test is obtained (1) the quality of service is not able to contribute directly to repurchase intention (2) the quality of service is not able to indirectly contribute to repurchase Intention through customer satisfaction (3) product quality able to contribute directly to repurcahse intention (4) the quality of the product is able to indirectly contribute to repurchase intention through customer satisfaction (5) the price is able to contribute directly to repurchase intention (6) the price is able to contribute indirectly to repurcahse through customer satisfaction .

Keywords: quality of service, product quality, price, repurchase intention customer satisfaction

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penelitian ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2017 ini adalah “Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Daebak Fan Cafe di Kota Depok)”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta sekaligus dosen pembimbing utama penulis, dan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen, serta Bapak Drs. Syarif Ali, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua penulis. Terima kasih karena telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian karena tanpa beliau penulis tidak akan bisa sampai pada tahap ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Martha Leman Bhaink (Ayah) dan Ibu Nursetiawati (Ibu), Ratna dan Rafif (adik), serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat, motivasi dan doa kepada penulis.

Penulis juga ucapkan terima kasih kepada orang tersayang serta seluruh sahabat terkasih. Fajar Hidayat, Annida, Febi, Intan, Kiki, Jaronah, Dillah, abang Kurniawan, abang Juna, abang Yudhi yang selalu setia mendengarkan keluh kesah, memberi memotivasi dan semangat tiada henti kepada penulis.

Tidak lupa ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan S1 Manajemen Nani, Letva, Dessy dan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, motivasi, masukan-masukan yang positif, dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 05 Juli 2017

Siti Humayroh Juniarti

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAM JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
II.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	7
II.2 Landasan Teori.....	13
II.2.1 Pemasaran.....	13
II.2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
II.2.1.2 Konsep Pemasaran	13
II.2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	14
II.2.2 Minat Beli Ulang	14
II.2.2.1 Pengertian Perilaku dan Keputusan Pembelian Konsumen	14
II.2.2.2 Proses Pembelian dan Konsumsi Konsumen	15
II.2.2.3 Perilaku Pasca Pembelian.....	15
II.2.2.4 Pengertian Minat Beli Ulang.....	16
II.2.2.5 Indikator Minat Beli Ulang	17
II.2.3 Kepuasan Pelanggan	17
II.2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
II.2.3.2 Harapan Pelanggan.....	17
II.2.3.3 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	18
II.2.3.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
II.2.3.5 Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan	19
II.2.4 Kualitas.....	19
II.2.4.1 Pengertian Kualitas	19
II.2.4.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
II.2.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	20
II.2.4.4 Ukuran Keras Dari Kualitas Pelayanan.....	20
II.2.5 Kualitas Produk	20
II.2.5.1 Pengertian Produk	20

II.2.5.2	Pengertian Kualitas Produk.....	21
II.2.5.3	Klasifikasi Produk.....	21
II.2.5.4	Dimensi Kualitas Produk	21
II.2.6	Harga	22
II.2.6.1	Pengertian Harga	22
II.2.6.2	Peranan Harga	23
II.2.6.3	Penetapan Harga.....	23
II.2.6.4	Tujuan Penetapan Harga	23
II.2.6.5	Indikator Harga	23
II.3	Kerangka Pemikiran.....	24
II.4	Pengembangan Hipotesis	25
II.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	25
II.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	25
II.4.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	26
II.4.4	Pengaruh Kualitas Produk (X2) terhadap Minat Beli Ulang (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z)	26
II.4.5	Pengaruh Harga (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y)	26
II.4.6	Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan	27
BAB III	METODE PENELITIAN	28
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
III.1.1	Definisi Operasional Variabel	
	Error! Bookmark not defined.	
III.1.2	Pengukuran Variabel	29
III.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	30
III.2.1	Populasi	30
III.2.2	Sampel.....	30
III.3	Teknik Pengumpulan Data	31
III.3.1	Jenis Data	31
III.3.2	Sumber data.....	32
III.4	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	34
III.4.1	<i>Partial Least Square</i> (PLS).....	34
III.4.2	Keunggulan Metode PLS	35
III.4.2.5	Cara Kerja PLS.....	35
III.4.2.6	Langkah-Langkah PLS.....	35
III.4.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	36
III.4.2.1	Teknik Analisis Data	36
III.4.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	37
III.4.3.1	Uji Hipotesis.....	37
III.4.3.1.1	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	37
III.4.3.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	38
III.5	Kerangka Model Penelitian.....	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	41
IV.1.1	Sejarah Daebak Fan Cafe Depok	41

IV.2	Deskripsi Data Penelitian	42
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis	44
IV.3.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas PLS	44
IV.4.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
IV.3.1.1.1	Uji Validitas Konvergen.....	47
IV.3.1.1.2	Uji Validitas Diskriminan	49
IV.3.1.1.3	Uji Reliabilitas PLS.....	52
IV.3.1.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	53
IV.3.1.2.1	<i>R Square</i>	53
IV.3.1.2.3	<i>Q Square</i>	53
IV.3.1.2.3	Koefisien Jalur (<i>Path Coefficients</i>)	54
IV.3.1.2.1	Uji t-Statistik	55
IV.4	Pembahasan.....	58
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	58
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan	59
IV.4.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	60
IV.4.4	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan	61
IV.4.5	Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	63
IV.4.6	Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan	65
IV.5	Keterbatasan Penelitian	66
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	68
V.1	Simpulan.....	68
V.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Peringkat Restoran Korea dari berbagai segi di Depok	3
Tabel 2.	Laporan Pertumbuhan Penjualan & Pelanggan Daebak Fan Cafe	4
Tabel 3.	Matriks Penelitian Sebelumnya terkait Minat Beli Ulang	11
Tabel 4.	Pengukuran Variabel	29
Tabel 5.	Skala Likert	32
Tabel 6.	Kisi-kisi Instrumen	33
Tabel 7.	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	37
Tabel 8.	Karakteristik Responden Menurut Usia	43
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	43
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Pernah Melakukan Kunjungan	44
Tabel 11.	<i>Outer Loading Factor</i> Hasil <i>Output</i> PLS.....	47
Tabel 12.	<i>Cross Loadings</i> Hasil <i>output</i> PLS	49
Tabel 13.	Akar AVE.....	51
Tabel 14.	<i>Average Variance Extraced</i> (AVE).....	51
Tabel 15.	Composite Reliability.....	52
Tabel 16.	<i>Cronbach's Alpha</i>	52
Tabel 17.	Nilai <i>R Square</i>	53
Tabel 18.	Hasil Nilai Koefisien Analisis Jalur	54
Tabel 19.	Hasil Uji t-Statistik.....	55
Tabel 20.	Interpretasi Hasil Koefisien Jalur	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 2. Langkah-langkah PLS	36
Gambar 3. Kerangka Model Penelitian	39
Gambar 4. <i>Outer Model 1</i>	45
Gambar 5. <i>Outer Model 2</i>	46
Gambar 6. <i>Outer Model 3</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Hasil Uji Pengukuran (<i>Outer Model</i>)
Lampiran 3	Hasil Uji Struktural (<i>Inner Model</i>)
Lampiran 4	Tabel R
Lampiran 5	Surat Pernyataan Riset