

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA PRODUK OLI YAMALUBE DI
KABUPATEN GRESIK**



Diajukan Oleh :

Muhammad Harun Alrasyid
19012010174/FEB/EM

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA PRODUK OLI YAMALUBE DI
KABUPATEN GRESIK
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh :

Muhammad Harun Alrasyid
19012010174/FEB/EM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA PRODUK OLI YAMALUBE DI
KABUPATEN GRESIK

Disusun Oleh:


MUHAMMAD HARUN ALRASYID
19012010174


Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 28 Juli 2023

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing
Pembimbing Utama


Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si.
NIP. 196508141991032001


Dr. Sugeng Purwanto, S.E., M.M
NIP. 196801081989031001
Pembimbing Pendamping


Wilma Cordelia Izaak, SE., MM
NIP. 17219831020049

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

31 JUL 2023




Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP.
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Harun Alrasyid

NPM : 19012010174

Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap
Minat Beli Ulang Produk Oli Yamalube Di Kabupaten
Gresik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi Pendidikan lainnya
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik
3. Hasil karya Hasil Karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 28 Juli 2023

Yang Menyatakan



Muhammad Harun Alrasyid

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Proposal yang berjudul **“Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Pada Produk Oli Yamalube di Kabupaten Gresik”**. Tugas Proposal ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam menyusun Tugas Proposal ini, penulis tentunya banyak menemukan kendala dan hambatan. Akan tetapi, berkat bimbingan, dukungan, dan pengarahan berbagai pihak akhirnya Tugas Proposal ini dapat selesai dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih atas dukungan berupa bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis dalam kesempatan kali ini ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika, P, M.Si,CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dra. Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Dr. Sugeng Purwanto. S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Program Studi

Manajemen Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas Proposal ini.

5. Wilma Cordelia Izaak, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur yang telah membimbing dan memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas Proposal ini.
6. Orang tua dan teman – teman yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas proposal agar terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari dalam melakukan penyusunan Tugas Proposal ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan yang dimiliki penulis baik secara pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman. Oleh karena itu, penulis membutuhkan adanya kritik, saran serta masukan yang membangun dari semua pihak. Semoga Tugas Proposal ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi kepada semua pihak.

Surabaya, 20 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Pemasaran	16
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.2.3 Perilaku Konsumen	18
2.2.4 Kepercayaan (X1)	18
2.2.5 Kualitas Produk(X2)	22
2.2.6 Minat Beli Ulang (Y)	26
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang.....	30
2.3.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang	31
2.4 Kerangka Konseptual	32
2.5 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
3.1.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	33
3.1.3 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	35
3.1.4 Pengukuran Variabel.....	35
3.2 Teknik Penentuan Sampel	37

3.2.1	Populasi	37
3.2.2	Sampel.....	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1	Jenis Data	38
3.3.2	Sumber Data.....	39
3.3.3	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.4	Teknik Analisis Dan Uji Hipotesis.....	40
3.4.1	Teknik Analisis	40
3.4.2	Cara Kerja PLS	41
3.4.3	Langkah – Langkah PLS.....	42
3.4.4	Alasan Menggunakan PLS.....	50
3.4.5	Ukuran Sampel.....	51
3.4.6	Uji Hipotesis.....	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	52
4.2.1.	Penyebaran Kuisisioner	52
4.2.2.	Karakteristik Responden	53
4.2.3.	Deskripsi Data Variabel	55
4.3	Hasil Analisis Data.....	63
4.3.1	Evaluasi Outlier.....	63
4.3.2	Interpretasi Hasil Olah Data PLS.....	64
4.4	Pembahasan	78
4.4.1	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang Oli Yamalube... 78	
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Oli Yamalube80	
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1	Kesimpulan.....	833
5.2	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 3.1 Skala Likert.....	36
Gambar 3.2 Model Diagram Jalur PLS.....	44
Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R Square.	64
Gambar 4.2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstrapping.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Sepeda Motor Tahun 2021-2022.....	2
Tabel 1.2 Data Kebutuhan Pelumas dalam Negeri.....	4
Tabel 1.3 Top Brand Index Pelumas Motor di Indonesia Tahun 2021-2023.....	7
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kepercayaan (X1).....	55
Tabel 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Kualitas Produk (X2).....	57
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Minat Beli Ulang (Y).....	61
Tabel 4.6 Residuals Statistics.....	63
Tabel 4.7 Outer Loadings.....	66
Tabel 4.8 Perbandingan Nilai Factor Loading dan Mean Variabel Kepercayaan...	67
Tabel 4.9 Perbandingan Nilai Factor Loading dan Mean Variabel Kualitas Produk..	68
Tabel 4.10 Perbandingan Nilai Factor Loading dan Mean Variabel Minat Beli Ulang..	69
Tabel 4.11 Cross Loading.....	71
Tabel 4.12 Average Variance Extracted (AVE).....	72
Tabel 4.13 Composite Reliability.....	73
Tabel 4.14 Latent Variable Correlations.....	74
Tabel 4.15 R- Square.....	75
Tabel 4.16 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values).....	77

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA PRODUK OLI YAMALUBE DI
KABUPATEN GRESIK**

MUHAMMAD HARUN ALRASYID
19012010174/FEB/EM

Abstraksi

Sejalan dengan pertumbuhan otomotif yang tidak terbandung memunculkan sebuah fenomena kemasan pelumas dan oli sepeda motor palsu yang beredar di pasaran, sebagian di antaranya semakin menyerupai produk oli resmi. Pembuat oli palsu tidak hanya meniru sejumlah ciri - ciri pada kemasan tetapi juga berinovasi dengan menjiplak teknologi label yang dikembangkan produsen oli merek ternama. Hal inilah yang membuat konsumen merasa khawatir dengan kualitas produk serta kurang percaya terhadap produk dari sejumlah merek oli ternama. Sehingga dari fenomena tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan variabel kepercayaan dan kualitas produk terhadap minat beli ulang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif dan non-probability sampling dengan strategi purposive sample pada 105 pengguna produk Oli Yamalube Kabupaten Gresik. Semua hipotesis dalam penelitian ini diselidiki menggunakan analisis SEM berbasis komponen dengan PLS. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner online yang dibuat dengan Google Forms.

Berdasarkan perhitungan secara statistik, peneliti mendapati bahwa kepercayaan dan kualitas produk dapat mempengaruhi minat beli ulang pada produk oli Yamalube di Kabupaten Gresik secara signifikan. Dengan diperolehnya hasil daripada penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa variabel minat beli ulang yang dipengaruhi oleh variabel independent yaitu kepercayaan dan kualitas produk dengan varian sebesar 88,9%, sedangkan sisannya sebesar 11,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Produk, Minat Beli Ulang