PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi pada Kodig.Id Surabaya)

SKRIPSI

Disusun Oleh

MUHAMMAD MUNDHIR
NPM.1612010260

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

2020

SKRIPSI

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Kodig.Id Surabaya)"

Oleh :

Muhammad Mundhir
1612010260 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Progdi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal : Senin, 27 April 2020

Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Pembimbing, Pembimbing Utama
Sulastri Irbayuni, S.E, M.M	**Drs. Ec. HERY PUDJOPRASTYONO, M.M**
NIP. 196206161989032001	**NIP. 196203181988031002**

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

Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT
NIP. 195908281990031001

SKRIPSI

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Kodig.Id Surabaya)"

Yang diajukan Oleh :

Muhammad Mundhir
1612010260 / FEB / EM

Telah disetujui untuk ujian skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Ec. HERY PUDJOPRASTYONO, M.M
196203181988031002

Tanggal: Selasa 25 Februari 2020

Mengetahui,
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Eko Purwanto, SE, M.Si
NIP. 195903291987031001

Usulan Penelitian

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Kodig.Id Surabaya)"

Yang diajukan Oleh :

Muhammad Mundhir
1612010260 / FEB / EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Ec. HERY PUDJOPRASTYONO, M.M **Tanggal:** Senin 13 Januari 2020
196203181988031002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Sulastri Irbayuni, S.E, M.M
NIP. 19620616198903200 1

Lembar persetujuan seminar usulan penelitian

Usulan Penelitian

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Kodig.Id Surabaya)"

Yang diajukan Oleh :

Muhammad Mundhir
1612010260 / FEB / EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Ec. HERY PUDJOPRASTYONO, M.M **Tanggal:** Selasa 10 Desember 2019
196203181988031002

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Manajemen

Sulastri Irbayuni, S.E, M.M
NIP. 196206161989032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk laporan skripsi ini dengan mengambil judul:

"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG (Studi pada Kodig.Id Surabaya)"

Penyusunan skripsi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk melengkapi persyaratan yang harus dipenuhi guna mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisni (FEB) Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jawa Timur.

Dalam penyelesaian skripsi ini, tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. AKHMAD FAUZI, M.MT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
2. Bapak Prof. DR. SYAMSUL HUDA, SE, MT. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Ec SULASTRI IRBAYUNI, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Drs. Ec. HERY PUDJOPRASTYONO, M.M. Selaku Dosen Pembimbing skripsi Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

5. Ibu IRA WIKARTIKA, S.E, M.M .Selaku Dosen Wali Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Para Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
7. Bapak Misahrul Huda selaku pimpinan Manajer Marketing dari Kodig.Id beserta jajaran staaf lainya. yang telah menerima penulis dengan hangat.
8. Kedua orang tua tercinta, Purnomo dan Ibunda Hartatik, yang selalu memberikan dukungan dan bantuan positif baik secara moril maupun materil dalam kegiatan penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman Program Studi Manajemen angakatan 2016 yang juga memberikan semangat dan dukungan dalam pengerjaan skripsi.
10. Serta banyak pihak lain yang telah membantu penulis yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu per satu.

Surabaya, 1 Desember 2019

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR……. i

DAFTAR ISI……. iii

DAFTAR TABEL……. vii

DAFTAR GAMBAR…..……. viii

ABSTRAK…...…… ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang…… 1

1.2 Rumusan Masalah……... 6

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian……. 6

1.3.1 Tujuan Penelitian……. 6

1.3.2 Kegunaan Penelitian…...……...…..…. 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu……....…..... 8

2.2 Landasan Teori…….....……. 9

2.2.1 Pengertian Pemasaran……...……...… 9

2.2.2 Perilaku Konsumen…….…… 10

2.2.3 Kualitas Pelayanan……...……..... 11

2.2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan……...…… 12

2.2.4 Persepsi Harga……..……..... 13

2.2.4.1 Indikator Persepsi Harga…….. 14

2.2.5 Minat Beli Ulang…...…….…… 14

2.2.5.1 Indikator Minat Beli Ulang……...15

2.3 Hubungan Antar Variabel……...……... 16

2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang……. 16

2.3.2 Hubungan Antara Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang……..... 17

2.4 Kerangka Konseptual…… 17

2.5 Hipotesis Penenelitian……...……. 18

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ……..…….. 20

3.1.1 Definisi Operasional……...…….……... 20

3.1.2 Pengukuran Variabel…….…… 23

3.2 Populasi dan Sempel Penelitian……...…….. 24

3.2.1 Populasi…….…… 24

3.2.2 Sampel……...……..……24

3.3 Teknik Pengumpulan Data……...…….……..... 25

3.3.1 Jenis Data……..……..... 25

3.3.2 Sumber Data…….. 26

3.3.3 Pengumpulan Data……..……..... 26

3.4 Uji Validitas dan Releabilitas……..……..... 26

3.4.1 Uji Validitas……..……..…. 26

3.4.2 Uji Reliabilitas……..……. 27

3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis……..……... 28

3.5.1 Teknik Analisis…….……..……..…. 28

3.5.1.1 Cara Kerja PLS……... 29

3.5.1.2 Model Spesifikasi PLS……..……... 30

3.5.1.3 Kerangka Pikir……..……..... 31

3.5.1.4 Langkah-Langkah PLS…...…….…… 32

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Hasil Penelitian……... 36

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan……..…. 36

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian…… 37

4.2.1 Analisis Karakteristik Responden…… 37

4.3 Deskripsi Variabel……... 37

4.4 Analisis Data……..…. 45

4.4.1 Uji Outlier……. 45

4.4.2 Interpertasi Hasil PLS……... 46

4.4.2.1 Pengujian Model Pengukuran (Outlier Model)…….… 46

4.4.2.2 Analisis Model PLS……... 51

4.4.2.3 Evaluasi Pengujian Struktural Model (Inner Model)…….. 52

4.4.2.4 Inner Model (Pengujian Model Struktural)…… 54

4.5 Pembahasan……. 55

4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang…….. 55

4.5.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang…… 56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…….… 59

5.2 Saran……... 59

DAFTAR PUSTAKA……..…….. x

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indikator Perkembangan Teknologi Informasi (TIK),2016-2018…… 2

Tabel 1.2 Data Pendapatan dan presentase pendapatan Kodig.Id Surabaya 2016-2018……..…… 3

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin……..….... 37

Tabel 4.2 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X1)... 38

Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Persepsi Harga (X2)……. 42

Tabel 4.4 Frekuensi Jawaban Responden Mengenai Minat Beli Ulang (Y)…..... 43

Tabel 4.5 Residual Statistic (a)……..… 45

Tabel 4.6 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)……. 47

Tabel 4.7 Average variance extracted (AVE)…….……. 49

Tabel 4.8 Composite Reliability…….……. 50

Tabel 4.9 R-Square……..……. 52

Tabel 4.10 Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)……..… 54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual…….. 18

Gambar 3.1 Kerangka Pikir…… 31

Gambar 3.2 Langkah-Langkah……... 32

Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient dan R-Square……. 51

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG
(Studi pada Kodig.Id Surabaya)

Muhammad Mundhir

Manajemen, Ekonomi & Bisnis, UPN "Veteran" Jawa Timur

m.mundhir4599@gmail.com

Pada saat ini perkembangan teknologi infomasi sangatlah pesat, dan juga kebutuhan akan sebuah informasi haruslah cepat dan akurat sehingga dapat membuat kinerja dari perusahaan lebih efisien. Informasi tersebut haruslah dapat diakses oleh beberapa perangkat seperti halnya komputer. Dengan adanya komputer kita dapat mengakses sebuah informasi dari berbagai tempat dan wilayah menggunakan bantuan dari sebuah jaringan internet. Atas dasar itu, maka tujuan dari penelitian adalah mengangkat tema pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Persepsi Harga terhadap Minat Beli Ulang.

Penelitian ini menggunakan sampel jenuh yang berjumlah 30 responden dari klien yang pernah menggunakan jasa dari Kodig.Id, dan klien bukan dari instansi pemerintah *(nondinas)*. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling.* Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *Partial Least Square.*

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hasil positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang serta Persepsi Harga memiliki hasil positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Minat Beli Ulang.