

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING**

**(Studi Kasus Terhadap Konsumen Waroeng *Steak* Bledek
Ponorogo)**

S K R I P S I



OLEH

LAILI NOOR WAKHIDAH

NIM. 2003102048

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING
(Studi Kasus Terhadap Konsumen Waroeng *Steak* Bledek Ponorogo)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata I Manajemen

OLEH

LAILI NOOR WAKHIDAH

NIM. 2003102048

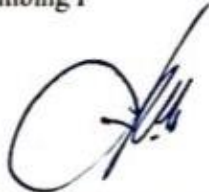
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Laili Noor Wakhidah telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 19 Juni 2024
Pembimbing I



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Madiun, 19 Juni 2024
Pembimbing II




Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN.0702089403

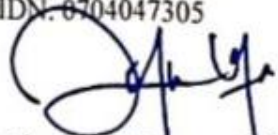
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi oleh Laili Noor Wakhidah telah diperiksa di depan panitia penguji pada hari Rabu tanggal 26 Juni 2024

Panitia Penguji


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota


Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN.0702089403

Anggota


Hari Purwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0728047704

Anggota


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNIPB Anggita Langgeng Wijaya., S.E., M.Si., Ak. C.A.
NIDN. 0727078603


Mengesahkan
Kaprodi Manajemen
UNIPB Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laili Noor Wakhidah

NIM : 2003102048

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan pikiran atau tulisan orang lain yang kemudian saya akui sebagai karya tulis saya.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima konsekuensi dan sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 7 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Laili Noor Wakhidah

NIM. 2003102048

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release. Knowing what things to keep and what things to release. You can't carry all things.
(Taylor Swift)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
(Q.S Al-Insyirah, 94:5-6)

Even if you don't believe in yourself, you're still worthy.
(Haechan Lee)

Setiap manusia telah tertulis takdirnya di lauhl mahfudz. Ingatlah bahwa apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.
(Laili Noor Wakhidah)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Ayahku, heroes of my life, terimakasih atas cinta dan perjuangan yang dilakukan demi putra putrinya tanpa lelah.

Ibuku, pintu surgaku, terimakasih atas kasih sayang, dan doa yang tak pernah putus untuk putra putrinya.

Adikku tersayang, to the moon and back, I love you forever.

Orang terkasih, dan sahabat yang selalu menemani dan memberi dukungan.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur selalu peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Waroeng *Steak* Bledek Ponorogo)” dengan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan S-1 pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan tepat waktu karena tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., A.k., C.A., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti., S.E., M.M., CPSM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.

5. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia memberikan bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu.
6. Pemilik Waroeng *Steak* Bledek yang telah mengizinkan Waroeng *Steak* Bledek untuk dijadikan objek penelitian dalam skripsi ini.
7. Laili Noor Wakhidah, diri saya sendiri, yang mampu kooperatif selama masa pengerjaan skripsi. Terimakasih telah berjuang dan menyelesaikan tanggung jawab dengan baik. Terimakasih telah percaya diri. Terimakasih untuk tidak menyerah atas momen-momen sulit dalam hidup.
8. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan do'a, kasih sayang, perhatian, dan dukungan. Terimakasih atas perjuangan dan pelajaran hidup yang berharga. Terimakasih telah menjadi orangtua yang luar biasa.
9. Orang terkasih yang selalu kebersamai, mendengarkan keluh kesah, dan memberikan semangat kepada peneliti.
10. Para sahabat (Ardita, Ayu, Daniar, Elsa, Erika, Ernia, Nayla, Silvia, Sintya) yang telah berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan do'a kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	13
E. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
A. Kajian Pustaka.....	16
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berpikir.....	45
D. Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat Penelitian.....	54
B. Waktu Penelitian	54
C. Desain Penelitian.....	55
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	56
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	59
F. Sumber Data.....	68
G. Teknik Pengumpulan Data	68

H. Instrumen Pengukuran Data	70
I. Teknik Analisis Data.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	81
B. Deskripsi Data.....	81
C. Hasil Analisis Data.....	93
D. Hasil Pengujian Hipotesis	106
E. Pembahasan.....	108
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	123
B. Implikasi.....	124
C. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN.....	133
RIWAYAT HIDUP	155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Daftar Kedai <i>Steak</i> di Ponorogo.....	4
Tabel 1.2. Data Pengunjung Waroeng <i>Steak</i> Bledek Ponorogo.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.	37
Tabel 3.1. Waktu Kegiatan Penelitian.....	55
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	67
Tabel 3.3. Skala Likert.	71
Tabel 3.4. Uji Validitas Instrumen.	71
Tabel 3.5. Uji Reliabilitas Instrumen	72
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	82
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	82
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	83
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penghasilan. .	84
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran..	85
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi.	86
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Harga (X1).	87
Tabel 4.8. Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X2).	88
Tabel 4.9. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).	90
Tabel 4.10. Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Z).	91
Tabel 4.11. Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y).	92
Tabel 4.12. Statistik Deskriptif Harga.....	94
Tabel 4.13. Statistik Deskriptif Kualitas Produk	94
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel 4.15. Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.	96
Tabel 4.16. Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian Ulang.....	96
Tabel 4.17. <i>Outer Loading</i>	98
Tabel 4.18. <i>Average Varianced Extracted (AVE)</i>	99
Tabel 4.19. <i>Cross Loading</i>	100

Tabel 4.20. Uji Reliabilitas.	102
Tabel 4.21. <i>R-Square</i>	103
Tabel 4.22. <i>Q-Square</i>	103
Tabel 4.23. SRMR.	104
Tabel 4.24. Uji Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>).....	105
Tabel 4.25. <i>Specific Indirect Effect</i>	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Hasil Kuesioner.....	4
Gambar 2.1. <i>Theory of Planned Behavior</i>	17
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir.....	46
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	56
Gambar 3.2. Rumus <i>Lemeshow</i>	58
Gambar 3.3 Model PLS-SEM.....	75
Gambar 4.1. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	97
Gambar 4.2. Hasil Uji <i>Inner Model</i>	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 2. Uji Validitas Instrumen.	139
Lampiran 3. Uji Reliabilitas Instrumen.....	140
Lampiran 4. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	141
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Outer Model</i>	151
Lampiran 6. Hasil Uji <i>Inner Model</i>	151
Lampiran 7. Uji <i>Convergent Validity</i>	152
Lampiran 8. Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	153
Lampiran 9. Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	153
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas.	154
Lampiran 11. Hasil Uji <i>R-Square</i>	154
Lampiran 12. Hasil Uji <i>Q-Square</i>	154
Lampiran 13. Hasil Uji SRMR.	154
Lampiran 14. Hasil Uji Hipotesis (<i>Path Coefficient</i>).....	155
Lampiran 15. Uji Hipotesis (<i>Statistic Indirect Effect</i>).	155