



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto

Yodika Rizky Irwansyah
161500227

Dosen Pembimbing
I Made Bagus D. S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS
PRODUK, DAN KEPERCAYAAN MEREK TERHADAP
MINAT BELI KEMBALI KONSUMEN CAFE KEBUN
COKLAT MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

YODIKA RIZKY IRWANSYAH
NIM: 161500227

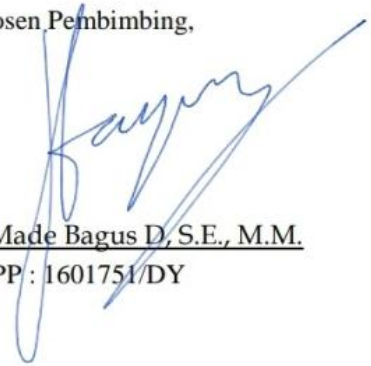
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 12 Januari 2021

Dosen Pembimbing,



I Made Bagus D, S.E., M.M.

NPP : 1601751/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Kembali Cafe Kebun Coklat Mojokerto.


Identitas Mahasiswa

a. Nama : Yodika Rizky Irwansyah
b. NIM : 161500227
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : rizkyodika01@gmail.com

Surabaya, 30 Juni 2020
Dosen Pembimbing,

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

M. Agus Dwiarta, S.E., M.M
NIP. 1109098/DY


M. Agus Dwiarta, S.E., M.M
NIP. 1109098/DY

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

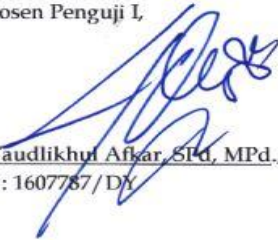
Teguh Purwanto, M.M
NIP. 096012221990031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 25 Februari
Tahun : 2021

Mengetahui,
Dosen Penguji I,



Dr. Taudlikhu Afkar, Spd, MPd., M.Ak.
NPP : 1607787/DY

Dosen Penguji II,



Aristha Purwanthari Sawitri, SE., MA..
NPP : 1507729/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yodika Rizky Irwansyah

NIM : 161500227

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
AdiBuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan Judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2020-2021) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 11 Januari 2021



Yodika Rizky Irwansyah

NIM : 161500227

v

v

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto”**, dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. DR. M Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus D. S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus D. S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah mengarahkan sejak awal hingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tuaku yaitu Bapak Suparjo dan Ibu Elfiah yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
7. Yodika Rizky Irwansyah selaku pemimpin, penumbuh harapan dan pendorong dalam selesainya skripsi.

8. Hendra Dwi S, Fajar F.R, Resky Dwi, Ian Firgiawan Putra selaku sahabat yang selalu siap dan ada ketika perlu bantuan.
9. Teman-teman satu bimbingan yang selalu kompak #sukses ujian gelombang dua.
10. Teman-teman sekelas Manajemen B angkatan 2015 yang heboh.
11. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun akan diterima sebagai masukan. Semoga kebaikan berbagai pihak diatas mendapat berkah Allah SWT, dan penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi yang membacanya.

Surabaya, 11 Januari 2021

Penulis

ABSTRACT

It was explained that this research uses a descriptive quantitative approach, while the number of samples is 102 respondents. The research was taken from all consumers who made purchases at the Mojokerto Chocolate Garden Cafe. The method used is Non Probability Sampling, Incidental Sampling technique, obtained t-count of service quality of 2.016 and sig. , 047 <0.05. Obtained t-count of product quality is 2,645 and sig. .010 <.05. The t-count is 10.915 with sig. .000 <.05. The results of the F sig test .000 <.05. then X1, X2, X3 together have an effect on the repurchase interest of Mojokerto Chocolate Plantation Cafe.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Brand Trust, Repurchase Interest.

ABSTRAK

Dijelaskan penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif, jumlah sampel yakni 102 responden. Penelitian diambil dari seluruh konsu,men yang melakukan pembelian di Cafe kebun Coklat Mojokerto. Metode yang di pakai Non Probability Sampling, teknik Sampling Insidental, didapatkan t-hitung kualitas pelayanan sebesar 2,016 serta sig. ,047 < ,05. Didapatkan t-hitung kualitas produk 2,645 serta sig. ,010 < ,05. Didapatkan t-hitung kepercayaan merek 10,915 sig. ,000 < 0,05. Hasil uji F sig .000<0.05. maka secara bersama berpengaruh terhadap minat beli Kembali Cafe Kebun Coklat Mojokerto.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepercayaan Merek, Minat Beli Kembali.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 PenelitianTerdahulu	7
2.2 LandasanTeori.....	14
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.1.2 Perilaku Konsumen.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3 Kualitas Produk	20

2.2.3.1	Pengertian Kualitas Produk	20
2.2.3.2	Fungsi Kualitas Produk	21
2.2.3.3	Dimensi Kualitas Produk.....	21
2.2.4	Kepercayaan Merek	23
2.2.4.1	Pengertian Kepercayaan Merek	23
2.2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek.....	23
2.2.4.3	Elemen atau Indikator Kepercayaan Merek.....	24
2.2.5	Minat Beli Kembali	25
2.2.5.1	Pengertian Minat Beli Kembali	25
2.2.5.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Kembali.....	26
2.2.5.3	Indikator-Indikator Minat Beli Kembali...	26
2.2.6	Hubungan Antar Variabel.....	27
2.3	Kerangka Konseptual.....	29
2.4	Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Rancangan Penelitian	31
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.2.1	Populasi	33
3.2.2	Sampel.....	33
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3	Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1	Jenis Data	34
3.3.2	Sumber Data	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	35
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.3	Lokasi Penelitian.....	37
3.4.4	Waktu Penelitian.....	37
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel...	37
3.5.1	Variabel Penelitian.....	37

3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	38
3.6	Teknik Analisis Data	39
3.6.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	39
3.6.1.1	Uji Validitas.....	39
3.6.1.2	Uji Reliabilitas Validitas	40
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik	40
3.6.2.1	Uji Normalitas	40
3.6.2.2	Uji Multikolinearitas.....	41
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	42
3.6.2.4	Uji Autokorelasi	42
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.6.4	Pengujian Hopotesis.....	43
3.6.4.1	Uji Parsial (Uji t).....	43
3.6.4.2	Uji Simultan (Uji f).....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	45
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	45
4.2.1	Karakteristik Responden.....	45
4.2.2	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian X dan Y	47
4.3	Analisis Data Penelitian	50
4.3.1	Persiapan Analisis Data	51
4.3.2	Uji instrumen Penelitian.....	55
4.3.2.1	Uji Validitas	55
4.3.2.2	Uji Reliabilitas Data.....	56
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	57
4.3.3.1	Uji Normlitas	57
4.3.3.2	Uji Multikolineritas	58
4.3.3.3	Uji Heteroskedastisitas	59
4.3.3.4	Uji Autokorelasi.....	60
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.3.5	Uji Hipotesis	65
4.3.5.1	Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan..	65
4.3.5.2	Uji F Simultan	66

4.4	Pembahasan Penelitian.....	67
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto.....	67
4.4.2	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto.....	68
4.4.3	Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto.....	68
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Kepercayaan Merk Terhadap Minat Beli Kembali Konsumen Cafe Kebun Coklat Mojokerto.....	69

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan.....	71
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 3.1	Bobot Penilaian Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Kualitas Produk.....	48
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Kepercayaan Merek.....	49
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Minat Beli Kembali.....	50
Tabel 4.7	Persiapan Analisis Data.....	51
Tabel 4.8	Uji Validitas	55
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.10	Uji Normalitas	58
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas.....	58
Tabel 4.12	Durbin Watson.....	61
Tabel 4.13	Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4.14	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	64
Tabel 4.15	Uji t Parsial	65
Tabel 4.16	Uji F Simultan.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Manfaat kualitas Pelayanan	17
2.2 Kerangka Konseptual.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
4.1 Scatterplot	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian

Lampiran 3: Surat Balasan Penelitian

Lampiran 4: Kuesioner Penelitian

Lampiran 5: Tabulasi

Lampiran 6: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden

Lampiran 7: Hasil Olah Data SPSS