

## **ABSTRACT**

*The purpose this resaerch is to look the efect of price perception and customer satisfaction on the interest of re-buying Nasa products at PT. Natural Nusantara Bangkalan stockist branch. Using a sample of 108 responden and Sampling Tehnique use incidental sampling technique. Data collection using questionnaires, interviews, observations, and documentation and then analysis use the Multiple linear Regresion Test and a significant test with the SPSS program. The test results using t-test and F-test concluded that price perception and customer satisfaction variables have partial and signifikan influence on Repurchase Interest. With the result of price perception variable tcount of 3,480 with sig value of 0.001, variable customer satisfaction tcount of 3,978 with sig value of 0,000. While the simultaneous F test results were 18,038 with sig 0,000.*

*Keywords: price perception, customer satisfaction, Repurchase Interest.*

## ABSTRAK

Dilakukannya Penelitian ini dengan tujuan mengetahui efek/pengaruh *price perception* dan *customer satisfaction* terhadap Minat Beli Ulang produk Nasa pada PT. Natural Nusantara cabang stokis Bangkalan. Menggunakan Sampel sebanyak 108 responden dengan Teknik Pengambilan Sampel menggunakan Teknik *Incidental sampling*. Pengumpulan data melalui kusioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian analisis menggunakan Uji Regresi Linier Berganda dan uji signifikan dengan program SPSS. Hasil pengujian memakai uji-t juga uji-F disimpulkan ada pengaruh variabel *price perception* dan *customer satisfaction* secara Parsial dan Signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Dengan hasil variabel *price perception*  $t_{hitung}$  3,480 dengan sig 0,001, variable *customer satisfaction*  $t_{hitung}$  3,978 dengan sig 0,000. Sedangkan uji F simultan diperoleh hasil 18,038 dengan sig 0,000.

Kata kunci: *price perception*, *customer satisfaction*, Minat Beli Ulang.

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Berita Acara Ujian Skripsi .....	iv
Surat Pernyataan Keaslian .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstract.....	viii
Abstrak .....	ix
Daftar isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Daftar lampiran .....	xv
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.....	13
2.2.1. Pemasaran .....	13
2.2.1.1. Bauran pemasaran .....	13
2.2.1.2. Konsep pemasaran.....	14
2.2.2. <i>Price perception</i> .....	15
2.2.2.1. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>price perception</i> .....	15
2.2.2.2. Aspek-aspek <i>price perception</i> .....	17
2.2.2.3. Indikator <i>price perception</i> .....	18
2.2.3. <i>Customer satisfaction</i> .....	18
2.2.3.1. Metode pengukuran <i>customer satisfaction</i> .....	19

2.2.3.2. Elemen <i>customer satisfaction</i> .....	20
2.2.3.3. Indikator <i>customer satisfaction</i> .....	24
2.2.4. Minat beli ulang .....	24
2.2.4.1. Faktor yang mempengaruhi minat beli ulang .....	25
2.2.4.2. Komponen minat beli ulang .....	26
2.2.4.3. Indikator minat beli ulang .....	27
2.3. Kerangka Konseptual .....	27
2.4. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
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 .....	35
3.3.1. Jenis Data .....	35
3.3.2. Sumber Data .....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.5.1. Variabel Penelitian .....	37
3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5.2.1. <i>Price perception</i> .....	38
3.5.2.2. <i>Customer satisfaction</i> .....	38
3.5.2.3. Minat beli ulang .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1. Instrumen pengujian Penelitian .....	41
3.6.1.1. Uji validitas .....	41
3.6.1.2. Uji reabilitas .....	41
3.6.2. Uji asumsi klasik .....	42
3.6.2.1. Uji Normalitas .....	42
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas .....	42

3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	43
3.6.2.4. Uji Linier.....	43
3.6.3. Analisa Menggunakan Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	44
3.6.4.1. Uji hipotesis secara persial (uji-t) .....	44
3.6.4.2. Uji hipotesis secara simultan (uji-F).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum .....	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	47
4.1.2 Visi, Misi, Tujuan Perusahaan .....	47
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	48
4.1.4 Tugas Masing-masing Devisi.....	48
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pertanyaan.....	49
4.3 Uji instrumen .....	54
4.3.1. Uji Validitas .....	54
4.3.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	56
4.4 Hasil Asumsi Klasik.....	57
4.5 Analisa Data Menggunakan Regresi Linier Berganda.....	60
4.6 Pengujian Hipotesis.....	62
4.7 Pembahasan.....	64
4.7.1 <i>price perception</i> berpengaruh terhadap minat beli ulang....	64
4.7.2 <i>customer satisfaction</i> berpengaruh terhadap minat beli ulang.....	65
4.7.3 <i>price perception</i> dan <i>customer satisfaction</i> berpengaruh terhadap minat beli ulang.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan .....	69
5.2 Saran .....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71

## DAFTAR TABEL

2.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	11
3.1. Tabel pembelian tiap bulan .....	33
3.2. Tabel fekuensi jawaban responden.....	36
4.1. Tabel penilaian Responden.....	50
4.2. Frekuensi jawaban Variabel <i>price perception</i> (X1) .....	50
4.3. Frekuensi jawaban Variabel <i>customer satisfaction</i> (X2) .....	51
4.4. Frekuensi Jawaban Variabel Minat beli ulang(Y) .....	53
4.5. Uji Validitas.....	55
4.6. Uji Reliabilitas .....	57
4.7. Uji Normalitas .....	57
4.8. Uji Multikolinieritas .....	58
4.9. Uji Autokorelasi Run Test.....	60
4.10. Analisis Regresi Linier Berganda .....	60
4.11. Uji-t.....	62
4.12. Uji-F .....	63

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual .....	28
3.1 Rancangan Penelitian .....	32
4.1 Struktur organisasi PT. Natural Nusantara cabang stokis bangkalan .....	48
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 6 : Kuesioner
- Lampiran 7 : Hasil Output Data SPSS