



UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA

Unipa Surabaya

SKRIPSI

Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Beras Garuda Sakti di Koperasi Primkopal Lanudal Juanda Sidoarjo

Tri Agustin Ratna Dewi
151500050

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
BERAS GARUDA SAKTI DI KOPERASI PRIMKOPAL
LANUDAL JUANDA DI SIDOARJO

SKRIPSI

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

TRI AGUSTIN RATNA DEWI
NIM : 151500050

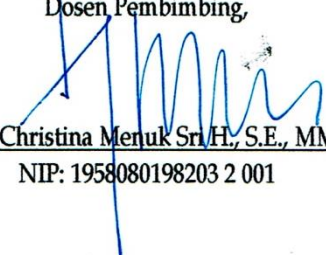
PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 23 Juli 2019

Dosen Pembimbing,


Dra. Christina Meruk Sri/H., S.E., MM.

NIP: 1958080198203 2 001


HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk,
Harga dan Pelayanan Terhadap
Keputusan Pembelian Ulang
Beras Garuda Sakti di Koperasi
Primkopal Lanudal Juanda
Sidoarjo

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Tri Agustin Ratna Dewi
b. NIM : 151500050
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas
PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : ratnadewi2995@gmail.com

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Tony Susilo W, S.E., M.Pd., MSM.
NPP: 0709494/DY

Surabaya, 14 Agustus 2019
Dosen Pembimbing,


Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM.
NIP: 1958080198203 2 001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi,



Dra. Siti Istikhoro, M.Si
NIP: 19671019 199203 2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

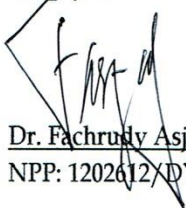
Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

Pada Hari : Sabtu
Tanggal : 27 Juli
Tahun : 2019

Penguji I


Dra. Siti Istikhoroh, M.Si
NIP: 19671019 1992032001

Penguji II


Dr. Fachrudin Asj'ari, S.Psi, MM
NPP: 1202612/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Agustin Ratna Dewi

NIM : 151500050

Program Studi : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Beras Garuda Sakti di Koperasi Primkopal Lanudal Juanda Sidoarjo yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 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, 22 Juli 2019

Mahasiswa,



Tri Agustin Ratna Dewi

Tri Agustin Ratna Dewi

NIM : 151500050

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Beras Garuda Sakti di Koperasi Primkopal Lanudal Juanda Sidoarjo".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Drs. H. Djoko Adi Waludjo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E, M.P.d,M.SM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan yang diberikan selama dibangku kuliah.
6. Kepada Pimpinan Koperasi Primkopal Lanudal Juanda Sidoarjo yang telah memberi ijin penelitian kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi ini tepat waktu.

7. Kepada Almarhumah Ibu saya yang semasa hidup selalu memberikan cinta, kasih sayang, doa dan dukungan untuk saya bisa melanjutkan studi ke perguruan tinggi agar saya mencapai keberhasilan.
8. Kepada Ayah saya yang selalu menjaga ketika saya terbaring di Rumah Sakit di tengah penyelesaian Skripsi dan memberikan doanya untuk kelancaran semua urusan saya.
9. Kepada orang terkasih Richo Galih yang telah mendukung, menemani, memberikan terus semangat selama saya mengerjakan skripsi ini.
10. Kepada Adik, Kakak, Kakak Ipar, Keponakan yang sudah mau membantu menjaga saya secara bergantian ketika saya dirawat di Rumah Sakit.
11. Kepada teman ginuk yaitu, Rensi, Erfi, Yuni, Adis, Tari, Raha, Manajemen A 2015 dan Sela M yang telah menjadi rekan seperjuangan tercinta yang tiada henti memberi dukungan, motivasi dan menemani dari semester awal hingga semester akhir.
12. Kepada sahabat saya yaitu Shela dan Nofi yang telah memberikan semangat untuk saya agar terus menyelesaikan skripsi sampai selesai.

Dalam penulisan ini skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Penulis menyampaikan maaf apabila terdapat kesalahan pada nama, tempat, gelar, maupun penelitian. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Juli 2019

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Lembar Persetujuan	ii
Halaman Lembar Pengesahan	iii
Halaman Berita Acara Ujian Skripsi	iv
Halaman Pernyataan Keaslian	v
Halaman Prakata	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Pengertian Manajemen.....	13
2.2.2 Pengertian Pemasaran	13
2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.4 Pengertian Bauran Pemasaran	15
2.2.5 Pengertian Kualitas Produk	15
2.2.5.1 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.2.6 Pengertian Harga	18
2.2.6.1 Indikator Harga	18
2.2.7 Pengertian Pelayanan	19

2.2.7.1 Indikator Pelayanan.....	19
2.2.8 Pengertian Pembelian Ulang.....	20
2.2.8.1 Indikator Pembelian Ulang.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	22
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Populasi, Sampel & Teknik Pengambilan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	28
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	31
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Instrumen.....	34
3.6.1.1 Uji Validitas.....	34
3.6.1.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.2.1 Uji Normalitas Data.....	35
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	36
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.6.2.4 Uji Autokorelasi.....	36
3.6.3 Analisa Regresi Linear Berganda.....	37
3.6.4 Uji Hipotesis.....	37
3.6.4.1 Uji T.....	37
3.6.4.2 Uji F.....	38
3.6.4.3 Koefisien Determinasi.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39

4.1.1 Sejarah Organisasi Perusahaan	39
4.1.1.1 Struktur Organisasi dan Jobdescription	46
A. Struktur Organisasi Koperasi	46
B. Tugas Pokok dan Fungsi	48
4.2 Deskripsi hasil penelitian	65
4.2.1 Karakteristik Responden	66
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	66
4.2.1.2 Berdasarkan pekerjaan responden	67
4.2.2 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian ...	68
4.2.2.1 Variabel Kualitas Produk (X1)	68
4.2.2.2 Variabel Harga (X2)	69
4.2.2.3 Variabel Pelayanan (X3)	70
4.2.2.4 Variabel Pembelian Ulang (Y)	72
4.3 Analisis Data dan Hasil Penelitian	73
4.3.1 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	76
4.3.1.1 Uji Validitas	76
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	78
4.3.2 Pengujian Uji Asumsi Klasik	79
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	83
4.3.4 Pengujian Hipotesis	86
4.3.4.1 Pengujian Hipotesis 1 Uji t	86
4.3.4.2 Pengujian Hipotesis 2 Uji f	88
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	89
BAB V PENUTUP	91
5.1 Simpulan	91
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan	11
3.1 Jumlah Konsumen Beras Garuda Sakti Primkopal	27
4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	66
4.2 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	67
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X1)	68
4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2).....	69
4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X3)	70
4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Pembelian ulang (Y)	72
4.7 Rekapitulasi data variable X dan Y.....	73
4.8 Hasil Pengujian Validitas	77
4.9 Uji Reliabilitas.....	79
4.10 Hasil Uji Asumsi Klasik	80
4.11 Tabel uji regresi linier berganda.....	84
4.12 Interpretasi Koefisien Korelasi	86
4.13 Pengujian menggunakan uji-t Coefficients.....	87
4.14 Pengujian menggunakan uji-f ANOVA.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	23
3.1 Kerangka Penelitian	26
4.1 Logo Instansi	44
4.2 Logo Motto Instansi	46
4.3 Struktur Organisasi Koperasi	47
4.4 Uji Normalitas	81
4.5 Uji Heteroskedastisitas	83

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Kuisisioner
- Lampiran 4 : Matrik Penelitian
- Lampiran 5 : Data Jumlah Konsumen Primkopal Lanudal Juanda
- Lampiran 6 : Tabulasi Data
- Lampiran 7 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8 : Hasil Analisis Data
- Lampiran 9 : Uji Instrumen Penelitian