



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH HARGA, LOKASI, *WORD OF MOUTH* DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA CAFE SENEWEN TIME SURABAYA

Wiwid Novitasari

171500166

Dosen Pembimbing
Dra. Christina Menuk Sri H., SE., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

**PENGARUH HARGA, LOKASI, WORD OF
MOUTH DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA
CAFE SENEWEN TIME SURABAYA**

SKRIPSI

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

WIWID NOVITASARI

NIM : 171500166

**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 : 21 Mei 2021

Dosen Pembimbing,



Dra. Christina Menuk Sri H., SE., MM.

NIP: 1958081982032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi, *Word Of Mouth* dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Cafe Senewen Time Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Wiwid Novitasari
- b. NIM : 171500166
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
- e. Alamat Email : wiwidnovita98@gmail.com

Surabaya, 08 Juni 2021



Dosen Pembimbing

Dra. Christina Menuk Sri H, SE., MM.
NIP: 195808081982032001

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Dra. Christina Menuk Sri H, SE., MM." followed by a number. Below the name is the acronym "NIP:" and a long string of numbers.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Senin
Tanggal : 07 Juni
Tahun : 2021

Mengetahui,

Dosen Pengaji I
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP: 1601751/DY

Dosen Pengaji II
I Made Bagus Dwiarta, SE., M.M
NID: 1109598/DY

Surat Pernyataan Keaslian

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wiwid Novitasari

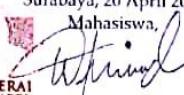
NIM : 171500166

Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Harga, Lokasi, Word Of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Cafe Senewen Time Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2020/2021 bersifat original.

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

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Surabaya, 20 April 2021
Mahasiswa,

Wiwid Novitasari
NIM.171500166

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**Pengaruh Harga, Lokasi, Word Of Mouth dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Cafe Senewen Time Surabaya**".

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya saya sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universtas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Dra. Christina Menuk Sri H, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah berusaha membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan.
6. Ibu Sabrina dan Nibras selaku pemilik Cafe Senewen Time Surabaya yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di tempatnya.
7. Kedua orang tua saya yang senantiasa memberikan dukungan materi dan kasih sayang serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.

8. Kepada keluarga dan sahabat yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi saya.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen E 2017 yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman satu dosen pembimbing yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
11. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumuan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TELAH PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	20
2.2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	21
2.2.3 Pengertian Perilaku Konsumen	21
2.2.4 Harga	23
2.2.4.1 Pengertian Harga	23
2.2.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	24
2.2.4.3 Metode Penetapan Harga.....	26
2.2.4.4 Indikator Harga	27
2.2.5 Lokasi	28
2.2.5.1 Pengertian Lokasi.....	28
2.2.5.2 Faktor yang Perlu Dipertimbangkan dalam Menentukan Lokasi.....	29
2.2.5.3 Jenis Interaksi yang Dapat Mempengaruhi Pemilihan Lokasi	30
2.2.5.4 Indikator Lokasi.....	31

2.2.6	<i>Word Of Mouth</i>	31
2.2.6.1	Pengertian <i>Word Of Mouth</i>	31
2.2.6.2	Karakteristik <i>Word Of Mouth</i>	32
2.2.6.3	Indikator <i>Word Of Mouth</i>	34
2.2.7	Kualitas Pelayanan	36
2.2.7.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	36
2.2.7.2	Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	37
2.2.7.3	Faktor Utama yang Menentukan Kualitas Pelayanan.....	40
2.2.7.4	Indikator Kualitas Pelayanan	41
2.2.8	Minat Beli Ulang.....	43
2.2.8.1	Pengertian Minat Beli Ulang	43
2.2.8.2	Indikator Minat Beli Ulang	44
2.2.9	Hubungan Antar Variabel	45
2.3	Kerangka Konseptual.....	48
2.4	Hipotesis	50
BAB III	METODE PENELITIAN	51
3.1.	Rancangan Penelitian	51
3.2.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	54
3.2.1.	Populasi	54
3.2.2.	Sampel.....	54
3.2.3.	Teknik Pengambilan Sampel	55
3.3.	Jenis dan Sumber Data	56
3.3.1.	Jenis Data	56
3.3.2.	Sumber Data	57
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	57
3.4.1.	Metode Pengumpulan Data	57
3.4.2.	Prosedur Pengumpulan Data.....	60
3.4.3.	Tempat dan Waktu Penelitian	61
3.4.3.1	Tempat Penelitian	61
3.4.3.2	Waktu Penelitian	61
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel ..	61
3.5.1	Variabel Penelitian.....	61
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	62
3.6	Teknik Analisis Data	65
3.6.1	Uji Instrumen.....	65

3.6.1.1. Uji Validitas	65
3.6.1.2. Uji Reliabilitas.....	65
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	65
3.6.2.1. Uji Normalitas	65
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas.....	66
3.6.2.3. Uji Heteroskedasitas.....	66
3.6.2.4. Uji Autokorelasi	67
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	68
3.6.4.Uji Determinan.....	68
3.6.5.Uji Hipotesis	69
3.6.5.1. Uji t	69
3.6.5.2. Uji F	70
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN	71
4.1. Hasil Penelitian	71
4.1.1. Gambar Umum	71
4.1.2. Deskripsi Hasil Penelitian	78
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	80
4.1.2.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	81
4.1.2.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	82
4.1.3. Penilaian Responden Terhadap Butir Pertanyaan ..	83
4.1.4. Tabulasi Data Penelitian	90
4.1.5. Anaisis Data Penelitian	94
4.1.5.1. Uji Instrumen.....	95
4.1.5.2. Uji Asumsi Klasik	99
4.1.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	103
4.1.5.4. Uji Determinan	106
4.1.5.5. Uji Hipotesis	108
4.2. Pembahasaan Hasil.....	111
4.2.1. Harga (X_1) berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang (Y)	
.....	111

4.2.2. Lokasi (X_2) berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang (Y)	112
4.2.3. <i>Word Of Mouth</i> (X_3) berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang (Y)	112
4.2.4. Kualitas Pelayanan (X_4) berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	113
4.2.5. Harga (X_1), Lokasi (X_2), <i>Word Of Mouth</i> (X_3) dan Kualitas Pelayanan (X_4) berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang (Y)	114
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1. Simpulan	115
5.2. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Skala Likert.....	60
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	83
4.6 Penilaian Responden	84
4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Harga (X_1).....	84
4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Lokasi (X_2)	85
4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Word Of Mouth (X_3)	86
4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X_4) ...	88
4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Minat Beli Ulang (Y)	89
4.12 Tabulasi Data Kuesioner untuk Variabel X dan Y	90
4.13 Uji Validitas.....	96
4.14 Uji Reliabilitas	98
4.15 Uji Normalitas.....	100
4.16 Uji Multikolinieritas	101
4.17 Uji Autokorelasi.....	103
4.18 Analisis Regresi Linier Berganda	104
4.19 Uji Determinan	106
4.20 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	107
4.21 Uji t	109
4.22 Uji F	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	49
3.2 Rancangan Penelitian	53
4.1 Struktur Organisasi	74
4.2 Uji Heterokedastisitas	102

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|---|
| Lampiran 1 | : Berita Acara Bimbingan Skripsi |
| Lampiran 2 | : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi |
| Lampiran 3 | : Surat Keterangan Ijin Penelitian |
| Lampiran 4 | : Surat Balasan Ijin Penelitian |
| Lampiran 5 | : Daftar Hadir Ujian Proposal |
| Lampiran 6 | : Kusioner Penelitian |
| Lampiran 7 | : Matrik |
| Lampiran 8 | : Rekapitulasi Tabel Skor Jawaban Responden |
| Lampiran 9 | : Output Pengolahan Data SPSS |