

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN INOVASI PRODUK TERHADAP MINAT  
BELI ULANG PRODUK XIAOMI  
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KECAMATAN SUMBERPUCUNG  
KABUPATEN MALANG)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen**



**Disusun oleh :  
Dhika Pratama Santosa  
20022000040**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dhika Pratama Santosa  
Nomor Pokok : 20022000040  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Inovasi Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Xiaomi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang)

Malang, 18 Maret 2024

### DISETUJUI DAN DITERIMA :

Ketua Program Studi



Irany Windhyastiti, SE., M.M.

Dosen Pembimbing



Maulid Agung Triono, SE., MM.



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Fajar Supanto, M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN, DAN INOVASI  
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK XIAOMI (STUDI KASUS  
PADA MASYARAKAT KECAMATAN SUMBERPUCUNG KABUPATEN MALANG)

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN OLEH :

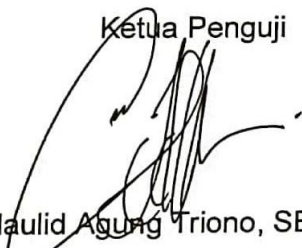
DHIKA PRATAMA SANTOSA  
20022000040

Telah dipertahankan di dewan penguji

Pada tanggal 23 Februari 2024

Susunan Dewan Penguji :

Ketua Penguji



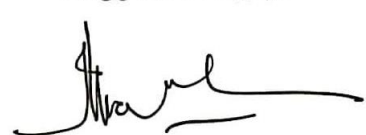
Maulid Agung Triono, SE., MM.

Sekretaris Penguji



Irany Windhyastiti, SE., M.M.

Anggota Penguji



Dra. Kurnia Isnuwardianti, M.M.

**Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Malang, 18 Maret 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. Fajar Supanto, M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Dhika Pratama Santosa  
Nomor pokok : 20022000040  
Universitas : Universitas Merdeka Malang  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Inovasi Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Xiaomi (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang)  
Alamat : Ds. Karangates, Kec. Sumberpucung, Kab. Malang  
No. Telp/Hp : 081907218372

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas adalah benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 18 Maret 2024

Penulis



Dhika Pratama Santosa)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Dhika Pratama Santosa

Nomor Pokok : 20022000040

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

TTL : Malang, 28 Juli 2001

Alamat : Ds. Karangates, Kec. Sumberpucung, Kab. Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : Damei Budyo Santosa (Alm)

(Ibu) : Yuliani

### Riwayat Pendidikan

1. 2008-2014 : SDK Harapan Denpasar
2. 2014-2017 : SMPK 1 Harapan Denpasar
3. 2017-2020 : SMK Suryono Karangates
4. 2020-2024 : S1 Manajemen Universitas Merdeka Malang

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa menuntun dan memberikan kesehatan serta kemampuan untuk menyelesaikan skripsi saya dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRUDUK, KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK XIAOMI (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KECAMATAN SUMBERPUCUNG KABUPATEN MALANG)”** tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Manajemen dan memperoleh gelar sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tidak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih dan memberikan apresiasi kepada seluruh pihak atas bantuan, bimbingan, waktu, serta dorongan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik. Adapun rasa terima kasih ini saya sampaikan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat-Nya saya dapat melaksanakan seluruh kegiatan perkuliahan dengan lancar dan senantiasa diberikan kesehatan.
2. Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
3. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
4. Ibu Irany Windhyastiti, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang.

5. Bapak Maulid Agung Triono, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang sangat luar biasa dalam membimbing saya mulai dari penyusunan proposal hingga penyusunan skripsi ini selesai.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang yang telah memberi ilmu, pengalaman, dan pengarahan yang sangat berharga.
7. Orang tua dan saudara perempuan saya terutama ibu saya, yaitu ibu Yuliani karena tanpa perjuangan, doa dan dukungan dari beliau penulis tidak akan dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik, dan juga skripsi ini saya persembahkan untuk ayah saya semoga senantiasa tersenyum di surga sana. Terimakasih untuk segala perjuangan yang telah dilakukan.
8. Salah satu anugerah tuhan yang dikirimkankan kepada saya yang selalu mensupport dan meberikan motivasi kepada saya. Terimakasih saya ucapkan kepada Trifena Natalia Kurniawati sebagai teman hidup saya.
9. Seluruh teman - teman kelas A dan grup mabar gereja yang selalu memberi semangat, keceriaan serta selalu memberi bantuan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan Berkat dan rahmat-Nya sebagai balasan atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 18 Maret 2024

## DAFTAR ISI

|                                                                        |             |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL.....</b>                                              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>                               | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>                                | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                                      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                            | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                              | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                             | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                           | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                   | <b>xiii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                                  | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                         | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                                                | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                                               | 9           |
| C. Tujuan Penelitian .....                                             | 10          |
| D. Kegunaan Penelitian .....                                           | 11          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                                     | <b>12</b>   |
| A. Teori yang melandasi permasalahan dan hasil penelitian terdahulu .. | 12          |
| B. Pengembangan Hipotesis .....                                        | 25          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                 | <b>29</b>   |
| A. Definisi Operasional Variabel .....                                 | 29          |
| B. Lingkup Penelitian .....                                            | 31          |
| C. Lokasi Penelitian .....                                             | 31          |
| D. Populasi dan Teknik penarikan sampel .....                          | 32          |
| E. Sumber Data dan Jenis Data .....                                    | 34          |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....                                        | 34          |
| G. Teknin Analisis Data .....                                          | 38          |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>    | <b>49</b>   |
| A. Hasil Penelitian .....                                              | 49          |
| B. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                   | 77          |

|                                         |           |
|-----------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>83</b> |
| A. Kesimpulan .....                     | 83        |
| B. Saran .....                          | 85        |
| C. Keterbatasan Penelitian .....        | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             | <b>87</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                    | <b>89</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Penelitian Terdahulu .....                          | 22 |
| Tabel 2. Pernyataan Kuisioner .....                          | 35 |
| Tabel 3. Skor Jawaban Responden .....                        | 38 |
| Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....         | 51 |
| Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 52 |
| Tabel 6. Deskripsi Variabel Kualitas Produk .....            | 53 |
| Tabel 7. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....         | 55 |
| Tabel 8. Deskripsi Variabel Inovasi Produk .....             | 57 |
| Tabel 9. Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang .....           | 59 |
| Tabel 10. Deskripsi Total Variabel .....                     | 61 |
| Tabel 11. Uji Validitas .....                                | 63 |
| Tabel 12. Uji Reliabilitas.....                              | 65 |
| Tabel 13. Uji Normalitas .....                               | 66 |
| Tabel 14. Uji Multikolinieritas .....                        | 67 |
| Tabel 15. Uji Heteroskedastisitas .....                      | 69 |
| Tabel 16. Analisis Regresi Linier Berganda .....             | 70 |
| Tabel 17. Uji F .....                                        | 72 |
| Tabel 18. Uji T .....                                        | 73 |
| Tabel 19. Koefisien Determinasi.....                         | 76 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                               |   |
|---------------------------------------------------------------|---|
| Gambar 1. Jumlah pengguna internet di Indonesia.....          | 2 |
| Gambar 2. Perusahaan terbaik menurut IDC .....                | 3 |
| Gambar 3. Top 5 penjualan brand smartphone di Indonesia ..... | 4 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1. Kuisioner.....                       | 89  |
| Lampiran 2. Tabulasi Data .....                  | 90  |
| Lampiran 2. Output SPSS.....                     | 94  |
| Lampiran 3. Berita Acara Bimbingan skripsi.....  | 101 |
| Lampiran 4. Berita Acara Perbaikan Skripsi ..... | 102 |
| Lampiran 5. Hasil Cek Plagiasi .....             | 103 |

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan inovasi produk terhadap minat beli ulang produk Xiaomi di Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Sumberpucung yang telah menggunakan produk Xiaomi sebelumnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah Uji instrument, Uji Asumsi Klasik, Regresi Berganda, Uji t dan Uji F, dan Koefisien Determinasi. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program software SPSS (versi 26.00). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan, dan inovasi produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang produk Xiaomi pada masyarakat Kecamatan Sumberpucung. Kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang. Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang. Inovasi produk berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang. Variabel kualitas produk berpengaruh paling dominan terhadap minat beli ulang produk Xiaomi di Kecamatan Sumberpucung.

**Kata Kunci:** kualitas produk, kualitas pelayanan, inovasi produk, minat beli ulang

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, and product innovation on the repurchase intention of Xiaomi products in the Sumberpucung District, Malang Regency. The research method employed was a survey using a questionnaire as the data collection instrument. The respondents involved in this study were residents of the Sumberpucung District who had previously used Xiaomi products. Data analysis techniques included Instrument Test, Classical Assumption Test, Multiple Regression, t-test and F-test, and Determination Coefficient. Data processing in this study was conducted using SPSS software (version 26.00). The results of the study indicate that product quality, service quality, and product innovation simultaneously have a significant effect on the repurchase intention of Xiaomi products among residents of the Sumberpucung District. Product quality has a partial effect on repurchase intention. Service quality also partially influences repurchase intention. Product innovation similarly has a partial effect on repurchase intention. The product quality variable is identified as the most dominant factor affecting the repurchase intention of Xiaomi products in the Sumberpucung District.*

**Keywords :** *Product quality, service quality, product innovation, repurchase intention*