

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA
KEDAI KOPI DI RUKUN WARGA KOPI KABUPATEN
BLITAR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan

Dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : S1 Manajemen



Disusun Oleh :

Frendy Eka Saputra

20022000248

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

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Frendy Eka Saputra
Nomor Pokok : 20022000248
Universitas : Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Pada Kedai Kopi Di Rukun Warga Kopi Kabupaten Blitar

Malang, 27 Februari 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



Irany Widhyastiti, SE., MM

Dosen Pembimbing



Dr. Mokhamad Natsir, SE., MM



Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN PROMOSI TERHADAP
MINAT BELI ULANG PADA KEDAI KOPI DI RUKUN WARGA KOPI
KABUPATEN BLITAR

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FRENDY EKA SAPUTRA

20022000248

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 23 Februari 2024

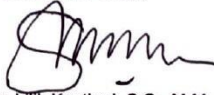
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



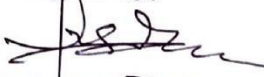
Dr. Mokhammad Natsir, SE., MM

Sekretaris Penguji



Prof. Dr. Lilik Kustiani, S.S., M.M

Anggota Penguji



Dra. Diah Widiawati, MM

Skrripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis.

Malang, 27 Februari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Frendy Eka Saputra

NIM : 20022000248

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, DAN
PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KEDAI KOPI DI RUKUN
WARGA KOPI KABUPATEN BLITAR

Lokasi yang Diteliti : Universitas Merdeka Malang

Alamat Rumah Asli : Jl Raya Trisula, Dsn Tulungrejo, Ds Tulungrejo, Kec.
Wates, Kab Blitar

No. Telp : 082128836581

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat, Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Malang, 27 Februari 2024

Peneliti

Frendy Eka Saputra

10000
METERAI
TEMPEL
FE9AJX092733696

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Frendy Eka Saputra
Nomor Pokok	: 20022000248
Universitas	: Universitas Merdeka Malang
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen
Tempat dan Tgl. Lahir	: Malang, 13 Juli 2001
Alamat	: Jl Raya Trisula, Dsn Tulungrejo, Ds Tulungrejo, Kec. Wates, Kab Blitar
Nama Orang Tua (Ayah)	: Subandi
(Ibu)	: Yuliani
Riwayat Pendidikan	: TK Dharna Wanita : 2006 – 2008
	SDN Tulungrejo 01 : 2008 – 2014
	SMPN 1 Binangun : 2014 – 2017
	SMAN 1 Kesamben : 2017 – 2020
	Universitas Merdeka Malang : 2020 – 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Pada Kedai Kopi Di Rukun Warga Kopi Kabupaten Blitar”**

Penyusunan skripsi ini merupakan bentuk tugas akhir mahasiswa untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang. Dengan terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis dengan segala rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun material. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Fajar Supanto, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Irany Widhyastiti, SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
3. Dr. Mokhamad Natsir, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang sangat luar biasa dalam membimbing saya mulai dari penyusunan proposal hingga skripsi ini selesai.
4. Seluruh Staf pengajar dan Karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

5. Kedua orang tua, Ayah Tercinta Subandi, Ibu Tercinta Yuliani, Adek Miftahul Cello Dwi Saputra yang selalu memberikan doa, dukungan serta dorongan tanpa henti selama ini.
6. Zensā Reglnsa Putri yang selalu membantu proses pengerjaan dan memberikan dukungan serta dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman – teman yang sudah mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi yang sesuai harapan.
8. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun yang tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu per satu.

Semoga Tuhan senantiasa melimpahkan berkat dan rahmat-Nya sebagai balasan yang setimpal dengan kebaikan mereka semua. Akhir kata, tiada kesempumaan di dunia ini kecuali hak milik semata. Begitupun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan yang masih harus diperbaiki baik materi maupun susunanya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak guna melengkapi kekurangan skripsi ini, mohon maaf apabila terdapat kata-kata maupun penyusunan kalimat yang kurang berkenan bagi pembaca. Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang pada khususnya.

Malang, 22 Februari 2024

Penulis



FRENDY EKA SAPUTRA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Minat Beli Ulang	10
2. Kualitas Layanan.....	12
3. Harga	15
4. Promosi.....	18
5. Penelitian Terdahulu.....	22

B. Pengembangan Hipotesis	24
1. Kerangka hipotesis	24
2. Hubungan Antar Variabel	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Definisi Operasional Variabel	29
B. Lingkup Penelitian	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Populasi	30
E. Teknik Penarikan Sampel	30
F. Jenis Data dan Sumber Data	31
G. Teknik Pengumpulan Data	32
H. Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Penelitian.....	38
1. Deskripsi Responden	38
2. Deskripsi Variabel	40
3. Analisis Data.....	50
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
BAB V KESIMPULAN.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran... ..	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 3 Pengukuran Penelitian	33
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk Di Kedai Kopi "Rukun Warga Kopi"	39
Tabel 7 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	40
Tabel 8 Deskripsi Variabel Harga	42
Tabel 9 Deskripsi Variabel Promosi	45
Tabel 10 Deskripsi Variabel Minat Beli Ulang	48
Tabel 11 Uji Validitas	51
Tabel 12 Uji Reliabilitas	53
Tabel 13 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 14 Hasil Uji Multikolonieritas	56
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	57
Tabel 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Tabulasi Data	74
Lampiran 3 Output SPSS	84
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi	93
Lampiran 5 Berita Acara Perbaikan Skripsi	94
Lampiran 6 Surat Keterangan Pemeriksaan Kemiripan.....	95
Lampiran 7 Hasil Cek Similarity Turnitin	96

ABSTRAK

Perkembangan bisnis kedai kopi di Indonesia yang pesat merupakan cerminan dari tren konsumsi kopi yang meningkat secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Fenomena ini menunjukkan bahwa kedai kopi bukan hanya tempat untuk menikmati kopi, tetapi juga telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan, harga, dan promosi terhadap minat beli ulang di Kedai Kopi Rukun Warga Kopi. Metode analisis data menggunakan SPSS, dengan melibatkan responden yang merupakan pelanggan tetap kedai kopi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Kualitas layanan, khususnya keandalan dan bukti fisik, terbukti menjadi faktor dominan yang memengaruhi minat beli ulang. Fasilitas fisik yang memadai dan desain interior yang menarik di Kedai Kopi Rukun Warga Kopi telah meningkatkan minat beli ulang konsumen. Selain itu, harga yang bersaing dan promosi yang efektif juga turut berkontribusi dalam meningkatkan minat beli ulang. Diskon, potongan harga, dan promosi penjualan yang ditawarkan oleh kedai kopi telah berhasil meningkatkan daya tarik konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

Dalam konteks ini, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat beli ulang di industri kedai kopi. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya pengelolaan kualitas layanan, penetapan harga yang tepat, dan strategi promosi yang efektif dalam meningkatkan minat beli ulang konsumen. Penelitian ini juga menjadi landasan bagi para pemangku kepentingan dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih baik untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggan di industri kedai kopi.

Kata Kunci: Kedai Kopi, Kualitas Layanan, Harga, Promosi, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT

The rapid development of the coffee shop business in Indonesia is a reflection of the coffee consumption trend that has increased significantly in recent years. This phenomenon shows that coffee shops are not only places to enjoy coffee, but have also become part of the lifestyle of modern society. In this context, this study aims to examine the effect of service quality, price, and promotion on repurchase intention at Kedai Kopi Rukun Warga Kopi. The data analysis method uses SPSS, involving respondents who are regular customers of the coffee shop.

The results showed that service quality, price, and promotion have a significant influence on repurchase intention. Service quality, particularly reliability and physical evidence, proved to be the dominant factor influencing repurchase intention. Adequate physical facilities and attractive interior design at Kedai Kopi Rukun Warga Kopi have increased consumer repurchase intention. In addition, competitive prices and effective promotions also contribute to increasing repurchase intention. Discounts, rebates, and sales promotions offered by coffee shops have succeeded in increasing consumer attractiveness to make repeat purchases.

In this context, this study makes an important contribution to understanding the factors that influence repurchase intention in the coffee shop industry. The practical implication of this study is the importance of managing service quality, customer satisfaction, and customer satisfaction.

keywords :kedai kopi, service quality, price, promotion, repurchase