

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN
VARIASI PRODUK TERHADAP KEINGINAN PEMBELIAN ULANG**

(Studi pada Waroeng Spesial Sambal di DIY)

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICE, PERCEIVED PRICE,
LOCATION AND PRODUCT VARIATION TOWARD THE REPURCHASE
INTENTION***

(Study on Waroeng Spesial Sambal in DIY)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

HENDRAWAN BAYU KRESNA BAGASKARA

20160410018

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hendrawan Bayu Kresna Bagaskara

NIM : 20160410018

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, LOKASI DAN VARIASI PRODUK TERHADAP KEINGINAN PEMBELIAN ULANG**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 6 Januari 2020



Hendrawan Bayu Kresna Bagaskara

MOTTO

Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan shalat. Sesungguhnya Allah bersama dengan orang-orang yang sabar.

(Q.S Al-Baqarah: 153)

Ada hal yang lebih berharga dibandingkan dengan uang dan ia bernama “waktu” uang yang hilang bisa diganti namun waktu yang hilang takkan pernah bisa kembali.

-Fiersa Besari-

Jangan pernah menyerah selama masih ada sesuatu yang bisa kita lakukan.

Kita hanya benar-benar kalah, jika kita berhenti untuk berusaha.

-Merry Riana-

Sebagian teman ikut tes CPNS, sebagian lagi lanjut pendidikan, ada juga yang segera menikah, ada juga yang sudah berkeluarga lalu berpisah. Pada akhirnya, hidup punya jalan masing-masing. Fokuslah pada apa yang menjadi alasan bagimu, bukan fokus pada hidup orang lain.

-Boy Candra-

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, anugrah dan semua yang diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Alm. Bapak tercinta Bambang Jimo Sartono Guntur Suryanto Dwi Purnomo, Ibu tercinta Sri Sukeksi Handayani, dan adik penulis Farmashynta Iswara Prabawati. Penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi karena kalianlah semua ini dapat tercapai.
2. Keluarga besar dari Eyang Sudardi Dardio Raharjo dan Eyang Suyitno Hadi Purnomo. Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya atas doa, dukungan dan motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan semua ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Kualitas Layanan	8
2. Persepsi Harga	10
3. Lokasi	11
4. Variasi Produk	12
5. Keinginan Pembelian Ulang	13
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis	25
1. Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Lokasi, dan Variasi Produk terhadap Keinginan Pembelian Ulang	25
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keinginan Pembelian Ulang	27
3. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keinginan Pembelian Ulang	28
4. Pengaruh Lokasi terhadap Keinginan Pembelian Ulang	29

5. Pengaruh Variasi Produk terhadap Keinginan Pembelian Ulang	31
D. Model Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Objek dan Subjek Penelitian	33
B. Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	33
C. Jenis Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
F. Uji Kualitas Instrumen	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	38
G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	43
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	48
C. Hasil Penelitian	51
D. Pembahasan	58
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert	36
Tabel 3.2 Devinisi Operasional, Dimensi, dan Indikator Penelitian	36
Tabel 4.1 Cabang Waroeng Spesial Sambal	44
Tabel 4.2 Hasil Pengumpulan Data Responden	47
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif	52
Tabel 4.6 Hasil Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.7 Hasil Uji f	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	32
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	79
Lampiran 3. Data Responden	85
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	95
Lampiran 6. Analisis Deskriptif	96
Lampiran 7. Hasil Regresi Linier Berganda	98
Lampiran 8. Hasil Uji F dan Uji Koefisien Determinasi	99