

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN**

(Studi Pada Konsumen CV. Art Glass Surabaya)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

GUNTUR HADI SAPUTRA

NPM : 11420194

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2019**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : GUNTUR HADI SAPUTRA

NPM : 11420194

Alamat : Jl. Babatan Menganti Wiyung Gg II / 09

Surabaya

Progam Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Dengan in menyatakan bahwa skripsi dengan judul

“PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN CV. ART GLASS SURABAYA)” Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Desember 2019

Yang membuat pernyataan



GUNTUR HADI SAPUTRA

SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN (Studi Pada Konsumen Cv. Art Glass Surabaya)

Diajukan Oleh:

GUNTUR HADI SAPUTRA

NPM : 11420194

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Atty Erdiana, SE.,MAk.

Tanggal, 19 Desember 2018

KETUA PROGAM STUDI



Dr. Siti Djamilah,SE, MSi

Tanggal, 19 Desember 2018

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
(Studi Pada Konsumen CV. Art Glass Surabaya)**

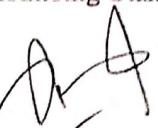
Diajukan Oleh:

GUNTUR HADI SAPUTRA

NPM : 11420194

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama


Atty Erdiana, SE., MAK.

Ketua Dewan Penguji


Lestari, SE., MM

Anggota Dewan Penguji



Drs. Ec. Redy Eko H.S., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal,.....19.....MARET.....2019



Dr. SITI DJAMILAH, SE., MSI

Ketua Progam Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Konsumen Cv. Art Glass Surabaya)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi persyaratan didalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Sehubungan dengan ini penulis pada kesempatan ini menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. H. Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K) Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Lestari, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Dr. Siti Djamilah,SE, MSi selaku ketua progam studi Manajemen Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Atty Erdiana, SE.,MAk.selaku selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu saya sejak awal sampai dengan terselesaiannya skripsi ini.
5. Bapak Giyana, S.E. selaku dosen wali akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sejak awal perkuliahan di Universitas Wijaya Kusuma surabaya.
6. Bapak dan Ibu Dosen semua khususnya Bpk. Tri tjahyo poernomo SE.,MM, Bapak james tumewu, SE.,M.Ak. beserta staff dan seluruh karyawan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan bekal selama saya menuntut ilmu di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
7. Ayahanda Ridjin dan Ibunda Mulyati beserta Bapak mertua Sumarlim dan Ibu Siani yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Terspesial istri yang mendukung saya Ainur Rosidah.,Spd beserta anak yang telah masih di dalam kandungan.
9. Kakak Kandung saya Moch. Nurman.,S.T
10. Teman-teman keluarga pasar surya dukuh kupang surabaya Duwi gedang, Pak Harun, Hadi, pak dhe, Yayak, warkop giras CC dan tidak lupa kawan saya Hendra fernando.,S.E. yang telah membantu dan memberikan semangat agar skripsi ini dapat selesai dengan cepat .
11. Segenap seluruh karyawan Cv. Art Glass surabaya.

Disamping ini penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari pada kesempurnaan dan kekurangan baik dari segi penjelasan maupun dalam penulisan kata maupun bahasanya. Untuk itu penulis berharap dengan kerendahan hati menerima kritikan dan saran yang sifatnya membangun untuk menambah kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Surabaya,

2019

Penulis

GUNTUR HADI SAPUTRA

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Di Cv. *Art Glass Surabaya*)". Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah minat beli ulang konsumen. Penelitian ini menggunakan adalah pendekatan kuantitatif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang responden.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang. Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh F_{hitung} sebesar 41,925 dan F_{tabel} sebesar 3,19 dengan taraf kepercayaan $\alpha=0,05$. Sehingga F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($41,925 > 3,19$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dari hasil analisis regresi linier berganda secara *parsial* variabel kepercayaan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: *Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Layanan, Minat Beli Ulang Konsumen*

Abstract

The purpose of this study was to find out and test the effect of customer trust and service quality on consumers' repurchasing interest (Case Study on Consumers in Surabaya Art Glass CV) ". The independent variable in this study is customer trust and service quality while the dependent variable in this study is the consumer buying interest. This study uses a quantitative approach and the method used in this study uses a sampling technique that is non probability sampling with purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 50 respondents.

The results of the study prove that customer trust and service quality have a significant influence on repurchase interest. From the results of multiple linear regression analysis obtained F count of 41.925 and F table of 3.19 with a confidence level of 0.05. So that F count is greater than F table ($41.925 > 3.19$) then H_0 is rejected and H_a is accepted. From the results of multiple linear regression analysis partially the variable customer trust and service quality has a significant influence on repurchase interest.

Keywords: Customer Trust, Service Quality, Consumer Repurchase Interest

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACTION.....</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
Bab II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajeman Pemasaran.....	7
2.1.2 Konsep Pemasaran.....	8
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	9

2.1.4	Kepercayaan Pelanggan.....	10
2.1.5	Kualitas Layanan.....	13
2.1.6	Minat Beli Ulang.....	20
2.1.7	Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3	Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Penentuan populasi dan sampel.....	30
3.2.1	Populasi.....	30
3.2.2	Sampel.....	31
3.3	Identifikasi Variabel.....	32
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.5.	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.7	Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1	Uji Validitas.....	39
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	41
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	42
3.7.4	Analisis Regresi Berganda.....	43
3.7.5	Uji Hipotesis.....	44
3.7.6	Uji Variabel Dominan.....	46
3.7.7	Uji Koefisien Determinasi.....	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	48
4.1.1	Gambaran Umum Cv Art Glass Surabaya.....	48
4.2	Hasil Penelitian.....	52
4.2.1	Gambaran Umum Responden.....	52
4.2.2	Tanggapan Responden Tentang Variabel X ₁	52
4.2.3	Tanggapan Responden Tentang Variabel X ₂	53
4.2.4	Tanggapan Responden Tentang Variabel Y.....	55
4.3	Analisis Model atau Pengujian Hipotesis.....	56
4.3.1	Uji Validitas.....	56
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	57
4.3.3	Uji Asumsi Klasik.....	58
4.3.3.1	Uji Normalitas.....	58
4.3.3.2	Uji Multikolinearitas.....	59
4.3.3.3	Uji Heterokedastisitas.....	60
4.3.3.4	Uji Autokorelasi.....	61
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
4.3.5	Uji Hipotesis.....	63
4.3.5.1	Uji F.....	64
4.3.5.2	Uji t.....	65
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi.....	67
4.4	Pembahasan.....	68

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
5.3 Keterbatasan.....	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	HAL
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	27
3.1 Skor Jawaban Responden Kuisioner.....	38
4.1 Data Responden Konsumen	52
4.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel (X_1)	53
4.3 Tanggapan Responden Tentang Variabel (X_2).....	54
4.4 Tanggapan Respnden Tentang Variabel (Y).....	55
4.5 Uji Validitas.....	56
4.6 Uji Reliabilitas.....	57
4.7 Uji Multikolinearitas.....	59
4.8 Uji Autokorelasi.....	61
4.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.10 Uji F.....	64
4.11 Uji t.....	66

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HAL
2.1 Kerangka Konseptual.....	29
4.1 Struktur Organisasi CV Art Glass surabaya.....	51
4.2 Gambar Uji Normalitas.....	58
4.3 Gambar Heterokedastisitas.....	60
4.4 Kurva Distribusi Uji F.....	65
4.5 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (X_1) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	67
4.6 Kurva Distribusi Uji t Pengaruh Kualitas Layanan (X_2) Terhadap Minat Beli Ulang (Y)	67