

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap  
Minat Beli Ulang Konsumen Minuman Esteh Indonesia di  
jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan**

**SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**Disusun Oleh:**

**NASTITI DYAH WAHYUNINGSIH**

**NPM : 2061201002895**



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nastiti Dyah Wahyuningsih  
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2061201002895  
Universtias : Merdeka Pasuruan  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Minuman Esteh Indonesia di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan"

Pasuruan, 26 Juni 2024

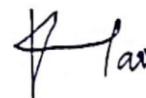
DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Dr. Eva Mufidah, S.AB., MM)

Dosen Pembimbing II



(Hari Wahyuni, SE.MM)

Dekan






(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

## TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada tanggal 26 Juni 2024.

### TIM PENGUJI:

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| 1. Vita Fibriyani S.Si, M.Si. | 1. Ketua.....       |
| 2. Dr. Eva Mufidah, S.AB, MM. | 2. Sekretaris.....  |
| 3. Hari Wahyuni, SE.MM.       | 3. Anggota.....   |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

  
Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM.

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang Bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nastiti Dyah Wahyuningsih

Agama : Islam

Alamat Rumah : Graha Candi Permai AC-22, RT 6 RW 8, Kecamatan Bugul  
Kidul, Kelurahan Bakalan, Kota Pasuruan, Jawa Timur  
67128

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli**

**Ulang Konsumen Minuman Esteh Indonesia di jalan Dr. Wahidin Sudiro**

**Husodo Kota Pasuruan”** Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat

dari Karya Tulis Ilmiah Orang lain baik berupa Artikel: Thesis ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari

ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya

bersedia menerima sangsi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan

Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka

Pasuruan

Pasuruan, 26 Juni 2024

Yang Membuat



Nastiti Dyah Wahyuningsih

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nastiti Dyah Wahyuningsih

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002895

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tanggal Lahir : Pasuruan, 24 Oktober 2001

Alamat : Graha Candi Permai AC-22, RT 6 RW 8,  
Kecamatan Bugul Kidul, Kelurahan Bakalan,  
Kota Pasuruan, Jawa Timur 67128

Nama Orang tua

Ayah : Eko Wahyudiono

Ibu : Novita Ratnaningtyas

Riwayat Pendidikan :

SDN Purut Rejo 1 Pasuruan : Tahun 2008-2014

SMPN 8 Pasuruan : Tahun 2014-2017

SMAN 4 Pasuruan : Tahun 2017-2020

Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan tahun 2020

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Minuman Esteh Indonesia di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu penulis sampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan
2. Ibu Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
3. Ibu Dr. Eva Mufidah, S.AB, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing dengan penuh kesabaran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi.
4. Ibu Hari Wahyuni, SE.MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing dengan penuh kesabaran selama penyusunan hingga terselesaikannya skripsi.
5. Ibu Vita Fibriyani S.Si, M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah menguji skripsi saya dan memotivasi selama proses perkuliahan.
6. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Merdeka Pasuruan khususnya Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa perkuliahan.

7. Teruntuk kedua orang tua penulis, Bapak Eko dan Ibu Novita yang senantiasa memberikan doa dan dukungan untuk kesuksesan penulis.
8. Kepada bapak Nicholas Prathama Limalvin selaku owner Esteh Indonesia di Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan dan para karyawan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian ini dan membantu penulis dalam memberikan informasi untuk penelitian ini.
9. Teman teman seperjuangan yang telah membantu dalam penyelesaian dan penyusun skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
10. Rayyanza Malik Ahmad (Cipung) yang selalu menjadi *mood boster* penulis dalam mengerjakan skripsi lewat video video lucunya.
11. Seluruh pihak yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penulisan ini.
12. Kepada diri penulis sendiri karena sudah berjuang keras dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dalam segi kalimat maupun tata bahasa. Oleh karena itu , penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi kemajuan peneliti dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang telah membacanya.

Pasuruan, 26 Juni 2024

Nastiti Dyah Wahyuningsih

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	11
A. Kualitas Produk .....	11
1. Pengertian Kualitas Produk .....	11
2. Faktor yang memengaruhi kualitas produk .....	11
3. Indikator Kualitas Produk.....	12
B. Kepuasan Pelanggan.....	13



1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	14
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
4. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	16
C. Minat Beli Ulang .....	16
1. Pengertian Minat Beli Ulang .....	16
2. Faktor faktor yang memengaruhi minat beli ulang .....	17
3. Indikator Minat Beli Ulang.....	17
D. Hubungan Antara Variabel Bebas dan Terikat.....	18
1. Hubungan Antara Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	18
2. Hubungan Antara Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	19
3. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	19
E. Penelitian Terdahulu .....	20
F. Kerangka Konseptual .....	23
G. Hipotesis.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Definisi Operasional variabel .....	25
1. Variabel Bebas (Independent Variable) .....	25
2. Variabel Terikat (Dependent variable) .....	27
B. Ruang Lingkup Penelitian .....	28
C. Lokasi Penelitian .....	28

D. Populasi dan Sampel .....	29
E. Jenis Data .....	30
F. Sumber Data.....	31
G. Teknik Pengumpulan Data .....	31
H. Teknik Analisis Data .....	33
1. Analisis Deskriptif.....	33
2. Uji Intrumen .....	34
3. Uji Asumsi Klasik .....	36
4. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
5. Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	41
6. Uji Hipotesis .....	41
I. Jadwal Penelitian .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Hasil Penelitian.....	45
1. Gambaran Objek Penelitian.....	45
2. Uji Instrumen Penelitian.....	51
3. Analisis Deskriptif.....	53
4. Uji Asumsi Klasik .....	67
5. Analisis Regresi Linear Berganda .....	72
6. Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
7. Uji Hipotesis .....	75
B. . Pembahasan .....	78

1. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	78
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang .....	80
3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	81
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Minuman Kekinian Favorit.....	2
Tabel 2 : Matrik Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3 : Skala Likert.....	32
Tabel 4 : Interval Kelas .....	34
Tabel 5 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	44
Tabel 6 : Hasil Uji Validitas .....	51
Tabel 7 : Hasil Uji Realibilitas.....	53
Tabel 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali pembelian.....	54
Tabel 9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status .....	55
Tabel 10 : Interval Kelas .....	56
Tabel 11 : Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	57
Tabel 12 : Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 13 : Deskriptif Jawaban Variabel Minat Beli Ulang.....	64
Tabel 14 : Hasil uji One Sample-Kolmogorov-Smirnov .....	67
Tabel 15 : Hasil Uji Multikolinearitas .....	69
Tabel 16 : Hasil Uji Linearitas .....	71
Tabel 17 : Hasil Uji Autokorelasi .....	72
Tabel 18 : Hasil Regresi Linear Berganda .....	73
Tabel 19 : Hasil koefisien determinasi.....	74
Tabel 20 : Uji Simultan (Uji F).....	76
Tabel 21 : Uji Parsial (Uji T) .....	77

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Diagram Prasurvei.....	4
Gambar 2 : Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 3. : Logo Esteh Indonesia.....	45
Gambar 4. : <i>Outlet</i> Esteh Indonesia.....	47
Gambar 5. : Web Resmi Esteh Indonesia.....	49
Gambar 6. : Harga Esteh Indonesia Dalam dan Luar Pulau Jawa.....	50
Gambar 7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Pembelian.....	54
Gambar 8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	55
Gambar 9 : P-Plot Of Regresion Standardized Residual.....	68
Gambar 10 : Grafik Scatterplot.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pra Survei dan Kuisisioner

Lampiran 2 : Tabulasi Data

Lampiran 3. : Deskriptif Statistik

Lampiran 4. : Teknik Analisis Data

Lampiran 5. : Tabel Statistik



**Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap  
Minat Beli Ulang Konsumen Minuman Esteh Indonesia di jalan  
Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan**

**Nastiti Dyah Wahyuningsih<sup>1</sup>, Eva Mufidah<sup>2</sup>, Hari Wahyuni<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

<sup>2,3</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: [nasstitidyah@gmail.com](mailto:nasstitidyah@gmail.com)<sup>1</sup>, [evamufidah@unmerpas.ac.id](mailto:evamufidah@unmerpas.ac.id)<sup>2</sup>,

[yuniprasetya55@gmail.com](mailto:yuniprasetya55@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Pergeseran gaya hidup pada masyarakat Indonesia yang setiap tahunnya meningkat, menimbulkan pola perubahan dalam mengonsumsi teh khususnya pada generasi muda. Adanya fenomena ini menimbulkan perkembangan industri teh di Indonesia pertumbuhannya menjadi sangat pesat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang konsumen minuman Esteh Indonesia di jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan. Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh konsumen Esteh Indonesia di jalan Dr Wahidin Sudiro Husodo Kota Pasuruan yang tidak diketahui jumlah. Penelitian ini menggunakan metode sampling yaitu *non-probability*, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden.. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikan 0,000, memberikan pengaruh sebesar 65,9%. Kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikan 0,046 dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikan 0,000.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang.

**The Effect of Product Quality and Customer Satisfaction on  
Consumer Repurchase Intention of Esteh Indonesia Beverages on  
Dr. Wahidin Sudiro Husodo Street Pasuruan City**

**Nastiti Dyah Wahyuningsih<sup>1</sup>, Eva Mufidah<sup>2</sup>, Hari Wahyuni<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Students of the Faculty of Economics, Merdeka University Pasuruan

<sup>2,3</sup> Lecturers of the Faculty of Economics, Merdeka University Pasuruan

Email: nasstitidyah@gmail.com<sup>1</sup>, evamufidah@unmerpas.ac.id<sup>2</sup>,  
yuniprasetya55@gmail.com<sup>3</sup>

**Abstract**

The shift in lifestyle in Indonesian society which increases every year, has caused a change in the pattern of tea consumption, especially in the younger generation. This phenomenon has caused the development of the tea industry in Indonesia to grow very rapidly. This study aims to determine the effect of product quality and customer satisfaction on the repurchase intention of Esteh Indonesia beverage consumers on Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Pasuruan City. The population in this study were all Esteh Indonesia consumers on Jalan Dr. Wahidin Sudiro Husodo Pasuruan City whose number was unknown. This study used a non-probability sampling method, with a sample size 60 respondents. The results of this study indicate that product quality and customer satisfaction simultaneously affect repurchase interest with a significant value of 0.000, giving an effect of 65.9%. Product quality has a partial effect on repurchase interest with a significant value of 0.046 and customer satisfaction has a partial effect on repurchase interest with a significant value of 0.000.

**Keywords:** Product Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.