

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG DENGAN KEPERCAYAAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI DI TOKO PLASTIK PATIUNUS KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh :

BAYU TRIANJAYA

NPM : 2061201002821



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : BAYU TRIANJAYA
Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002821
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan

Pasuruan, 2 Juli 2024

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(Nurul Akramiah, S.E., MM)



(Dr. M.T Ghifary, S.AB., M.PSDM., CHCM)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi, pada tanggal 2 Juli 2024.

TIM PENGUJI :

1. **Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM**

1. Ketua.....

2. **Nurul Akramiah S.E, MM.**

2. Sekretaris.....

3. **Dr. M.T Ghifary, S.AB., M.PSDM., CHCM**

3. Anggota.....

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dra. A. Ratna Pudyaningsih, MM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Bayu Trianjaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 2061201002821

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 3 Desember 1999

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Status Perkawinan : Belum Menikah

Alamat : Jl.Cemara Gg.8 No.61 Rt.03/Rw0, Bugul Lor,
Kota Pasuruan

Nomor HP : 081918172725

Nama Orang Tua (Ayah) : Alm. Djoni Winarko
(Ibu) : Yuliati

Riwayat Pendidikan

Tahun 2014 : Lulus SDN Kandang Sapi 2 Kota Pasuruan

Tahun 2017 : Lulus SMP Negeri 8 Pasuruan

Tahun 2020 : Lulus SMA Negeri 3 Pasuruan

Tahun 2020 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BAYU TRIANJAYA

Agama : Islam

Alamat Rumah : Jl.Cemara Gg.8 No.61 RT.03/RW0, Bugul Lor, Kota
Pasuruan.

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan” adalah hasil karya ilmiah 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 dikemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi.

Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 2 Juli 2024



Yang Membuat

Bayu Trianjaya

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Di toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. selaku Rektor Universitas Merdeka Pasuruan
2. Dr. Eva Mufidah, S.AB, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
3. Nurul Akramiah S.E, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. M.T Ghifary, S.AB., M.PSDM., CHCM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama berkuliah di Universitas merdeka Pasuruan.

6. Seluruh dosen, staff sekretariat, dan rekan-rekan mahasiswa keluarga besar Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.
7. Kekasih penulis Diajeng Putri Retnaning Priyanto terima kasih telah menjadi salah satu penyemangat, motivasi, pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi penasihat yang baik dan senantiasa memberikan cinta.
8. Orang tua penulis (Alm. Bapak Djoni winarko dan Ibu Yuliati), kakak kandung Ressa Ramadhita dan Istrinya Asri Amalia M. yang Senantiasa memberikan dukungan, perhatian, nasihat, saran, serta mencukupi semua kebutuhan penulis.
9. Sahabat penulis Moch. Aris dan Amelia jihan Setianingsih yang bersedia memberikan saran dan mendengarkan keluh kesah serta membeikan bantuan Terima kasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan serta dalam semangat dan menjadi keluarga baru.
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dalam pengerjaan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena itu segala kritik dan saran akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Pasuruan, 2 Juli 2024



Bayu Trianjaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	iv
PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : LANDASAN TEORI.....	8
A. Minat Beli Ulang	8
1. Pengertian Minat Beli Ulang	8

2.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	9
3.	Indikator Minat Beli Ulang.....	10
B.	Kualitas Pelayanan	11
1.	Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.	Cara Mengukur Kualitas Pelayanan	13
3.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
4.	Karakteristik Kualitas Layanan	15
5.	Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
C.	Kepercayaan Pelanggan.....	17
1.	Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....	17
2.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Pelanggan.....	18
3.	Membangun Kepercayaan Pelanggan	19
4.	Indikator Kepercayaan Pelanggan	22
D.	Hubungan Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat	23
1.	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	23
2.	Hubungan Variabel Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	23
3.	Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.....	24
E.	Penelitian Terdahulu	25
F.	Kerangka Konseptual	29
G.	Hipotesis	30

BAB III : METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Definisi Operasional Variabel.....	31
C. Ruang Lingkup Penelitian	37
D. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	38
E. Populasi Dan Sampel.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
F. Jenis Data	39
1. Data Kuantitatif	40
2. Data Kualitatif	40
G. Teknik Pengumpulan Data	40
H. Teknik Pengolahan Data.....	41
1. Pengumpulan Data.....	42
2. Penyuntingan (<i>Editing</i>).....	42
3. Pengodean (<i>Coding</i>).....	42
4. Tabulasi.....	42
5. Pemberian skor atau nilai	42
I. Teknik Analisis Data.....	42
1. Analisis Deskriptif.....	42
2. Instrumen Penelitian	44
3. Uji Instrumen Penelitian.....	44
4. Uji Asumsi Klasik.....	45

5. Analisis jalur.....	48
6. Uji Hipotesis	52
7. Analisis Koefisien Determinan (R ²)	53
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian.....	54
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
2. Analisis Deskriptif	55
B. Uji Instrumen.....	59
1. Uji Validitas	60
2. Uji Reliabilitas.....	61
3. Uji Asumsi Klasik.....	62
4. Analisis Jalur.....	67
5. Analisis Deskriptif Variabel.....	69
C. Uji Hipotesis.....	77
1. Uji F	77
2. Uji t	78
D. Analisis Koefisien Determinan (R²).....	79
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	80
1. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	80
2. Pengaruh variabel Kepercayaan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	82

3. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.....	83
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Omset Toko Patiunus Plastik 6 Bulan Terakhir	2
Tabel 2 Penelitian Terdaulu.....	25
Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	32
Tabel 4 Skala Likert Pilihan Jawaban dan Skor Responden	41
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
Tabel 8 Interval Kelas	59
Tabel 9 Uji Validitas.....	60
Tabel 10 Uji Reliabilitas	61
Tabel 11 Hasil Uji Normalitas.....	62
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 13 Hasil Uji Linearitas	66
Tabel 14 Persamaan I	68
Tabel 15 Persamaan II.....	68
Tabel 16 Persamaan III	69
Tabel 17 Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X)	70
Tabel 18 Deskriptif Jawaban Variabel Kepercayaan Pelanggan (M).....	72
Tabel 19 Deskriptif Jawaban Variabel Minat Beli Ulang (Y)	75
Tabel 20 Hasil Uji F	78
Tabel 21 Hasil Uji t	79
Tabel 22 Hasil Analisis Koefisien Determinan (R ²).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 2 Hasil Uji P-Plot of Regression Standardized Residual	63
Gambar 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Data
- Lampiran 3. Analisis Deskriptif Statistik
- Lampiran 4. Teknik Analisis Data
- Lampiran 5. Tabel Statistik
- Lampiran 6. Jadwal Penelitian



ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan

Bayu Trianjaya¹, Nurul Akramiah², M. Tahajjudi Ghifary³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Jurusan Manajemen, Universitas Merdeka Pasuruan

Email : bayutrianjaya974@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
ghifary.one@gmail.com³

Abstrak

Perkembangan bisnis di kota pasuruan semakin pesat. Keberhasilan suatu bisnis pertokoan biasanya diukur dari seberapa besar toko tersebut dapat memperoleh keuntungan. Begitu juga dengan Toko Plastik Patiunus di Kota Pasuruan juga mengalami penurunan seperti pada awal tahun baru karena sedikitnya minat beli ulang yang sangat berpengaruh terhadap keuntungan dari Toko Plastik Patiunus. Demi menjaga keberhasilan bisnis kedepannya toko patiunus plastik meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan dengan harapan menciptakan pengalaman positif dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan objek Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan yang sudah pernah membeli barang atau produk di Toko Plastik Patiunus Kota Pasuruan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel *non probability* yaitu *random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. (2) kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi sebesar $0.000 < 0,05$. (4) kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 72,2% terhadap minat beli ulang dengan kepercayaan pelanggan sebagai variabel mediasi dan sisanya sebesar 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang, dan Kepercayaan Pelanggan.

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Repurchase Intention with Customer Trust as a Mediating Variable at the Patiunus Plastic Shop, Pasuruan City

Bayu Trianjaya¹, Nurul Akramiah², M. Tahajjudi Ghifary³

¹*Student of the Management Departement of the Faculty Economics, Merdeka University of Pasuruan*

^{2,3}*Lecturer in the Departement of Management, Faculty of Economics, Merdeka University of Pasuruan*

Email : bayutrianjaya974@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
ghifary.one@gmail.com³

Abstract

Business development in the city of Pasuruan is increasingly rapid. The success of a shop business is usually measured by how much profit the shop can make. Likewise, the Patiunus Plastic Shop in Pasuruan City also experienced a decline like at the beginning of the new year due to the lack of repurchase interest which greatly affected the profits of the Patiunus Plastic Shop. In order to maintain the success of the business in the future, the Patiunus Plastic Shop improves the quality of service and customer trust in the hope of creating a positive experience and building long-term relationships with customers. The population of this research is all customers of the Patiunus Plastic Shop, Pasuruan City who have previously purchased goods or products at the Patiunus Plastic Shop, Pasuruan City. The sampling technique in this research uses non-probability samples, namely random sampling with a sample size of 60 respondents. The results of this research show that (1) service quality has a significant influence on repurchase intention with a significance value of $0.000 < 0.05$. (2) customer trust has a significant influence on repurchase intention with a significance value of $0.000 < 0.05$. (3) service quality has a significant effect on repurchase intention with customer trust as a mediating variable of $0.000 < 0.05$. (4) service quality has an influence of 72.2% on repurchase intention with customer trust as a mediating variable and the remaining 27.8% is influenced by other variables not examined by this research.

Keywords : *Service Quality, Repurchase Intention, and Customer Trust.*