

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK
KOREAN FOOD DI MTV KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

ZAHROTUL IKHDA ANGGREANI

NPM: 2161201003058



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Zahrotul Ikhda Anggreani
Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003058
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Produk *Korean Food* di MTV Kota Pasuruan

Pasuruan, 25 Juni 2024

Disetujui dan Diterima

Dosen Pembimbing I



(Nurul Akramiah, SE., MM)

Dosen Pembimbing II



(Eni Erwantiningsih, SE., MM)

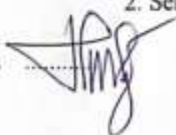
Dekan Fakultas Ekonomi


(Dra. Agnes Ratna Pudyarningsih, MM.)

HALAMAN PENGESAHAN 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 Manajemen, pada tanggal 03 Juli 2025

TIM PENGUJI

- | | | | |
|---------------------------------|------------|---|--|
| 1. Yufenti Oktafiah, SE., MSA. | 1. Ketua |  | |
| 2. Nurul Akramiah, SE., MM. | | | 2. Sekretaris  |
| 3. Eni Erwantiningsih, SE., MM. | 3. Anggota |  | |

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan


Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, MM.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahrotul Ikhda Anggreani

NPM : 2161201003058

Alamat Rumah : Jalan Gatot Subroto RT. 002 / RW. 004,
Kelurahan Bukir, Kecamatan Gadingrejo,
Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Produk *Korean Food* Di MTV Kota Pasuruan” Adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulisan 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 kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Pasurua, 03 Juli 2025

Yang Membuat

Zahrotul Ikhda Anggreani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Zahrotul Ikhda Anggreani

Nomor Pokok Mahasiswa : 2161201003058

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Pasuruan, 06 Maret 2003

Alamat : RT. 002 / RW. 004, Jl. Gatot Subroto
Kelurahan Bukir, Kecamatan Gadingrejo
Kota Pasuruan

Nama Orang Tua (Ayah) : Afwan Kholis
(Ibu) : Sulfiati

Riwayat Pendidikan

1. SDN Bukir (2009-2015)
2. SMPN 10 Kota Pasuruan (2015-2018)
3. SMAN 04 Kota Pasuruan (2018-2021)
4. Mahasiswa Aktif Fakultas Ekonomi Universitas
Merdeka Pasuruan (2021-Sekarang)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan motivasi. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, kekuatan, dan hikmah yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Ayah saya tercinta Afwan Kholis, terimakasih atas segala kasih sayang, kerja keras, doa, support dan pengorbanan yang ayah berikan tanpa pamrih. Kesabaran, keteguhan, dan keikhlasan ayah menjadi contoh bagaimana membentuk pribadi yang tangguh. Setiap lelah mu menjadi kekuatan penulis untuk terus berjuang dan tidak mudah menyerah.
3. Kepada Ibu saya tercinta Sulfiati, terimakasih atas kasih sayang yang tak ada batasnya, pelukan hangat di kala lelah, serta nasihat yang menjadi penuntun di setiap langkah penulis. Penulis bisa sampai sejauh ini berkat doa dan support dari ibu yang tiada henti.
4. Kepada Adek saya tercinta M. Anggara Ramadhani, terimakasih atas dukungan , perhatian, dan semangat yang begitu berarti. Canda tawa darimu mampu menghidirkan keceriaan ditengah penat dalam menulis skripsi.

5. Dr. Ir. Sulistyawati, M.P. Rektor Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Merdeka Pasuruan.
6. Dra. Agnes Ratna Pudyaningsih, MM. Dekan Fakultas Ekonomi, Beserta seluruh jajaran pimpinan fakultas yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
7. Dosen Pembimbing I (Nurul akramiah, SE., MM) dan Dosen Pembimbing II (Eni Erwantiningsih, SE., MM), yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dengan sabar dan penuh dedikasi. Tanpa bimbingan beliau, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.
8. Terima kasih kepada dosen penguji saya Yufenti oktafiah, SE., MSA., yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan masukan berharga, serta mengarahkan penulis untuk menyempurnakan skripsi ini. Kritik dan saran yang diberikan sangat berarti bagi penulis.
9. Terima kasih kepada sahabat terbaik saya yakni Fara Fadiba yang selalu membantu saya dan memberikan tawa serta susah dan senang dalam setiap langkah perjalanan penulis. Sekaligus sahabat-sahabat saya di Teruslah Bersinar yang memberikan semangat, motivasi, serta candaan yang menghibur penulis dan mengerjakan skripsi secara bersama-sama
10. Terima kasih kepada teman-teman terdekat, baik di dalam kampus maupun di luar kampus, yang telah menemani dan mendukung penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

11. Kepada diri saya sendiri terima kasih yang sudah bertahan sejauh ini. Ketika motivasi mulai menipis, tetap bangkit setiap kali terjatuh, dan terus berusaha menjadi versi terbaik dari diri sendiri. Proses ini telah mengajarkan tentang arti kedisiplinan, manajemen waktu, dan pentingnya komitmen terhadap tujuan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa

Pasuruan, 03 Juli 2025

Zahrotul Ikhda Anggreani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT (ORISINALITAS).....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xivi
ABSTRAK.....	xivii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Minat Beli Ulang	11
1. Pengertian Minat Beli Ulang.....	11
2. Faktor-faktor Minat Beli Ulang.....	12
3. Indikator Minat Beli Ulang	14

B. Pengalaman Pelanggan	15
1. Pengertian Pengalaman Pelanggan.....	15
2. Faktor-faktor Pengalaman Pelanggan	16
3. Indikator Pengalaman Pelanggan	17
C. Kualitas Layanan	18
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	18
2. Faktor-faktor Kualitas Layanan	19
3. Indikator Kualitas Layanan	19
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat.....	28
F. Kerangka Konseptual	30
G. Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Definisi Operasional Variabel	33
1. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	33
2. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	35
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	38
C. Lokasi Penelitian.....	39
D. Populasi dan Sampel.....	39
1. Populasi	39
2. Sampel.....	40
E. Jenis dan Sumber Data	41
1. Jenis Data	41

2. Sumber Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	42
1. Observasi	42
2. Wawancara (<i>Interview</i>)	43
3. Kuesioner	44
G. Teknik Pengolahan Data.....	44
1. Editing.....	45
2. <i>Coding</i> (Penkodean).....	45
3. Tabulasi	45
H. Instrumen Penelitian	46
I. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis Statistik Deskriptif	48
2. Uji Asumsi Klasik	49
3. Analisis Regresi Linear Berganda	52
4. Pengujian Hipotesis.....	52
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Hasil Penelitian	57
1. Uji Instrumen Penelitian.....	57
C. Analisis Deskriptif	59
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	59
2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	63

D. Uji Asumsi Klasik.....	73
1. Uji Normalitas.....	74
2. Uji Multikolinearitas	75
3. Uji Heterokedastisitas.....	76
4. Uji Linearitas.....	78
5. Uji Autokorelasi	79
E. Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
F. Uji Hipotesis.....	82
1. Uji Simultan (Uji F)	82
2. Uji Parsial (Uji t).....	82
G. Koefisien Determinasi (R^2).....	83
H. Pembahasan	84
1. Pengaruh X_1 dan X_2 Terhadap Y	85
2. Pengaruh X_1 Terhadap Y	87
3. Pengaruh X_2 Terhadap Y	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Matrik Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 Skor Skala Likert	35
Tabel 3 Uji Validitas	49
Tabel 4 Uji Reliabel	50
Tabel 5 Usia Responden.....	51
Tabel 6 Jenis Kelamin Responden	51
Tabel 7 Pekerjaan Responden	52
Tabel 8 Pendapatan Responden	53
Tabel 9 Frekuensi Berbelanja.....	53
Tabel 10 Interval Kelas	55
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Variabel Pengalaman Pelanggan.....	55
Tabel 12 Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Layanan.....	59
Tabel 13 Deskriptif Jawaban Variabel Minat Beli Ulang	63
Tabel 14 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	65
Tabel 15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 16 Hasil Uji Linieritas	69
Tabel 17 Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 18 Hasil Regresi Linear Berganda	71
Tabel 19 Keputusan Uji Simultan (Uji F)	73
Tabel 20 Keputusan Uji Parsial (Uji t).....	75
Tabel 21 Hasil Koefisiensi Determinasi	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Antusiasme Budaya Korea Selatan di Berbagai Negara	2
Gambar 2 Ulasan Pelanggan Pada Vidio Tiktok.....	7
Gambar 3 Ulasan Pelanggan Pada Google.....	7
Gambar 4 Kerangka Konseptual	22
Gambar 5 Area Self Cooking.....	47
Gambar 6 Produk Makanan dan Minuman.....	47
Gambar 7 Hasil Uji Normal P-Plot	66
Gambar 8 Hasil Uji Scatterplot.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : JADWAL PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : KUESIONER

LAMPIRAN 3 : TABULASI DATA SKOR JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 4 : TABEL ANALISIS DESKRIPTIF

LAMPIRAN 5 : HASIL UJI INSTRUMEN

LAMPIRAN 6 : HASIL UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN 7 : TABEL STATISTIK



PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK *KOREAN FOOD* DI MTV KOTA PASURUAN

Zahrotul Ikhda Anggreani¹, Nurul Akramiah², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2 3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: anggreanianggrek@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
enierwanti232@gmail.com³

ABSTRAK

Perkembangan budaya Korea di Indonesia meningkatkan minat masyarakat terhadap produk *Korean Food*. MTV K-Mart Pasuruan hadir sebagai toko ritel khas Korea yang menawarkan pengalaman berbelanja yang unik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengalaman pelanggan dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang produk *Korean Food* di MTV K-Mart Kota Pasuruan. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen MTV K-Mart sebanyak 70 responden dengan menggunakan metode purposive sampling, dan analisis data dilakukan dengan uji regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan, pengalaman pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, dengan nilai F hitung sebesar $24,750 > F \text{ tabel } 3,13$ dan signifikansi $< 0,05$. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) juga menyatakan jika hasil uji pengalaman pelanggan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh sebesar 0,960 atau 96%, sedangkan sisanya 4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Kualitas Layanan, Minat Beli Ulang, Korean Food, MTV K-Mart.

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE AND SERVICE
QUALITY ON REPURCHASE INTEREST OF KOREAN FOOD ON MTV
PASURUAN CITY**

Zahrotul Ikhda Anggreani ¹, Nurul Akramiah ², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2 3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: anggreanianggrek@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
enierwanti232@gmail.com³

ABSTRAC

The development of Korean culture in Indonesia increases public interest in Korean Food products. MTV K-Mart Pasuruan is present as a typical Korean retail store that offers a unique shopping experience. This study aims to determine the effect of customer experience and service quality on repurchase interest in Korean Food products at MTV K-Mart Pasuruan City. Respondents in this study were 70 MTV K-Mart consumers using the purposive sampling method, and data analysis was carried out using multiple linear regression tests. The results of the study showed that simultaneously, customer experience and service quality had a significant effect on repurchase interest, with a calculated F value of $24.750 > F$ table 3.13 and significance < 0.05 . Based on the determination coefficient value (R^2) also states that the test results of customer experience variables and service quality simultaneously have an effect of 0.960 or 96%, while the remaining 4% is influenced by other variables not involved in this study.

Keywords: Customer Experience, Service Quality, Repurchase Interest, Korean Food, MTV K-Mart.