

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP
MINAT BELI ULANG
(Studi pada Konsumen Mie Kober di Kota Singaraja)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Ni Komang Bintang Mutiara Sari
NIM 2117041067**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

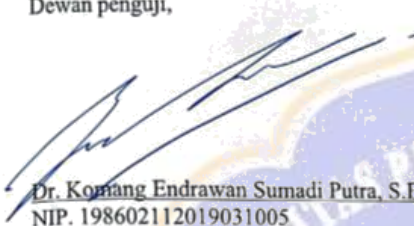
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**



Skripsi oleh Ni Komang Bintang Mutiara Sari
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 14 Mei 2025

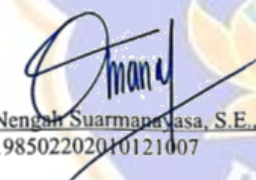
Dewan penguji,


Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

(Ketua)


Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)


Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 14 Mei 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,


Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP.196810291993032001


Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi


Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Mie Kober di Kota Singaraja)" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Mei 2025

...iat pernyataan,



Ni Komang Bintang Mutiara Sari
NIM. 2117041067



MOTTO

“EVEN IN DARKNESS, THE STARS SHOW US THE WAY”



KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kerta wara nugraha dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Ketut Sariana (Ayah), Ketut Sari Murtini (Ibu), Indah Sri Valentini, Kadek Giovani Krismantara (Kakak), dan Ketut Deva Satya Nugraha (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Mie Kober di Kota Singaraja)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 25 Mei 2025

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 10
2.1 Kualitas Pelayanan	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.2 Kualitas Produk	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk	11
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.3 Minat Beli Ulang.....	14

2.3.1	Pengertian Minat Beli Ulang	14
2.3.2	Indikator Minat Beli Ulang	15
2.4	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	15
2.5	Hubungan antar Variabel	19
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	19
2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	20
2.5.3	Hubungan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	21
2.6	Kerangka Berpikir	21
2.7	Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2	Rancangan Penelitian	23
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1	Instrumen Variabel Terikat.....	26
3.4.1.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.4.1.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	27
3.4.1.3	Pengujian Instrumen Penelitian	27
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas	29
3.4.2.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.4.2.2	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	31
3.4.2.3	Pengujian Instrumen Penelitian	31
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	33
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	34

3.5.2	Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.3	Koefisien Determinasi (R^2)	37
3.6	Hipotesis Statistik.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Data	39
4.2	Pengujian Asumsi.....	42
4.2.1	Hasil Uji Normalitas	42
4.2.2	Hasil Uji Multikolinearitas	43
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	44
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.4	Pengujian Hipotesis.....	47
4.4.1	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	47
4.4.2	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	48
4.5	Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	50
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	52
4.6.3	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	55
4.7	Implikasi.....	59
4.8	Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP.....		62
5.1	Rangkuman.....	62
5.2	Simpulan.....	63

5.3 Saran.....	63
DAFTAR RUJUKAN	66
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat Penelitian	26
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	27
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	29
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas Penelitian.....	30
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	31
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	32
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	33
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	44
Tabel 4.8 Uji Glejser	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Total PDB Industri Pengolahan Nonmigas di Indonesia Tahun 2023	2
Gambar 1.2 Grafik Trends Mie Kober	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	22
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	42
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Ulasan Negatif Dari Konsumen Pada Aplikasi Grab	71
Lampiran 02. Dokumentasi Wawancara	73
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	74
Lampiran 04. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian	78
Lampiran 05. Tabulasi Penelitian, N=140	81
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	92
Lampiran 07. Hasil Pengujian Asumsi	95
Lampiran 08. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 09. Hasil Pengujian Hipotesis.....	97
Lampiran 10. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	97
Lampiran 11. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	98

