

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA KOPI KENANGAN SINGARAJA

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Pembimbing II	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Kadek Feby Sukmawati ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 24 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. NIP.198612252022031003
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Kopi Kenangan 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Mei 2026

Yang membuat pernyataan,



Kadek Feby Sukmawati

NIM. 2217041119

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kalitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Kopi Kenangan Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak luput dari berbagai kendala dan kesulitan, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih 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. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan serta membantu melancarkan penelitian.
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan dan bimbingan serta membantu melancarkan penelitian.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku Pembimbing I memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian.
7. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing pendamping penulis yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian.
8. I Gusti Ketut Adi Winata, S.E.,M.Agb. selaku Penguji yang telah memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian

9. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
10. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu memberikan berbagai macam informasi.
11. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan yang baik untuk meminjamkan buku-buku yang dibutuhkan.
12. Kepada Kedua orang tua tercinta (Ketut Somayasa dan Kadek Sudani). Terima kasih sudah menjadi orang tua yang luar biasa bagi penulis, yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, kekuatan, kasih sayang, dan selalu berdoa yang terbaik untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
13. Kepada suami saya Kadek Ari Krisna Yuda yang selalu mendampingi, mendukung serta memberikan semangat selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
14. Teman-teman Jurusan Manajemen, organisasi, teman sekelas, serta teman teman terdekat saya yang serta memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
15. Kepada Kopi Kenangan Singaraja yang telah memberikan data untuk penelitian saya.
16. Untuk diri saya sendiri “Kadek Feby Sukmawati” Terimakasih karena sudah berjuang sampai saat ini melewati segala rintangan dalam hidup, mungkin tugas akhir ini hanya perjalanan sebagian kecil dari dalam hidup tetapi saya sangat bangga terhadap diri sendiri karena sudah menjaga semangat sampai ada di titik ini, semoga kedepannya tuhan selalu memberikan orang-orang terdekat yang selama ini sudah mensupport saya dan selalu ada dalam lindungan Tuhan agar senantiasa saya bisa membalas semua kebaikan orang-orang terdekat saya.

Penulis menyadari dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan yang dimiliki. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap

semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna secara langsung bagi para pembaca serta bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 24 Juni 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1 Definisi Pembelian Ulang.....	10
2.1.2 Faktor-Faktor Pembelian Ulang	11
2.1.3 Indikator Pembelian Ulang.....	12
2.2 Kualitas Produk	13
2.2.1 Definisi Kualitas Produk	13
2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Produk	14
2.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	15
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	17
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.4 Kajian Penelitian yang Relevan.....	19
2.5 Pengaruh Antar Variabel	22

2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang.....	22
2.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang.....	23
2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang	25
2.6 Kerangka Berpikir	26
2.7 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rancangan Penelitian	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.3.1 Populasi Penelitian	29
3.3.2 Sampel Penelitian	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	31
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	32
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7 Pengujian Hipotesis.....	36
3.7.1 Uji Secara Parsial (Uji t).....	36
3.7.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	37
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
4.1.4 Analisis Data Statistik Deskriptif	41
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42

4.2.1 Uji Normalitas	42
4.2.2 Uji Multikolonieritas.....	44
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	45
4.3 Analisis Regresi Berganda.....	46
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.5 Pengujian Hipotesis	48
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	48
4.5.2 Hasil Uji Simultan (F)	49
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.6.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang pada Kopi Kenangan Singaraja	50
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang pada Kopi Kenangan Singaraja	52
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang pada Kopi Kenangan Singaraja	55
4.7 Implikasi.....	58
BAB V PENUTUP	61
5.1 Rangkuman.....	61
5.2 Simpulan.....	63
5.3 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Kedai Kopi Top Brand Index pada Tahun (2023-2025).	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Jumlah Pengunjung Kopi Kenangan dengan Coffee Shop lainnya di Singaraja	4
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian yang Relevan	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 4. 1 Hasil Kusioner Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Hasil Kuioner Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 3 Hasil Kusioner Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	41
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikoloniearitas.....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	45
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji t Kualitas Produk terhadap Pembelian Ulang.	48
Tabel 4. 11 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang.	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji F Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Pembelian Ulang	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Grafik Normal <i>P</i> -plot	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kusioner Penelitian.....	71
Lampiran 2 Data Tabulasi	75
Lampiran 3 Deskripsi Data Responden.....	87
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	89
Lampiran 6 Koefisien Determinasi (R^2)	90
Lampiran 7 Uji Hipotesis	90
Lampiran 8 Review terkait Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan	92

