

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP NIAT MEMBELI
KEMBALI AIR KEMASAN MEREK YEH
BULELENG DI KOTA SINGARAJA**

**Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERISTAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPIAI
GELAR SARJANA EKONOMI

Menyetujui

Pembimbing I,


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

Pembimbing II,


Gede Putu Agus Jana Susila,S.E,MBA
NIP. 198208312010121001

Skripsi oleh Cris Satrya Pratama ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 6 Agustus 2021

Dewan Penguji



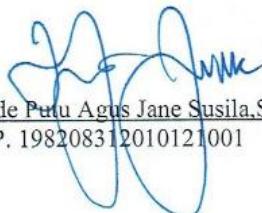
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



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

(Anggota)



Gede Putu Agus Jane Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 6 Agustus 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng 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 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, 6 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,



Cris Satrya Pratama

NIM. 1717041161

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

11. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
12. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E, M.Si, Ak., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
13. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
14. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
15. Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab dan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaiannya skripsi ini.
16. Gede Putu Agus Jana Susila,S.E,MBA. selaku Pembimbing II yang dengan segala kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
17. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
18. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
19. Kedua orang tua penulis, saudara dan seluruh keluarga penulis yang selalu

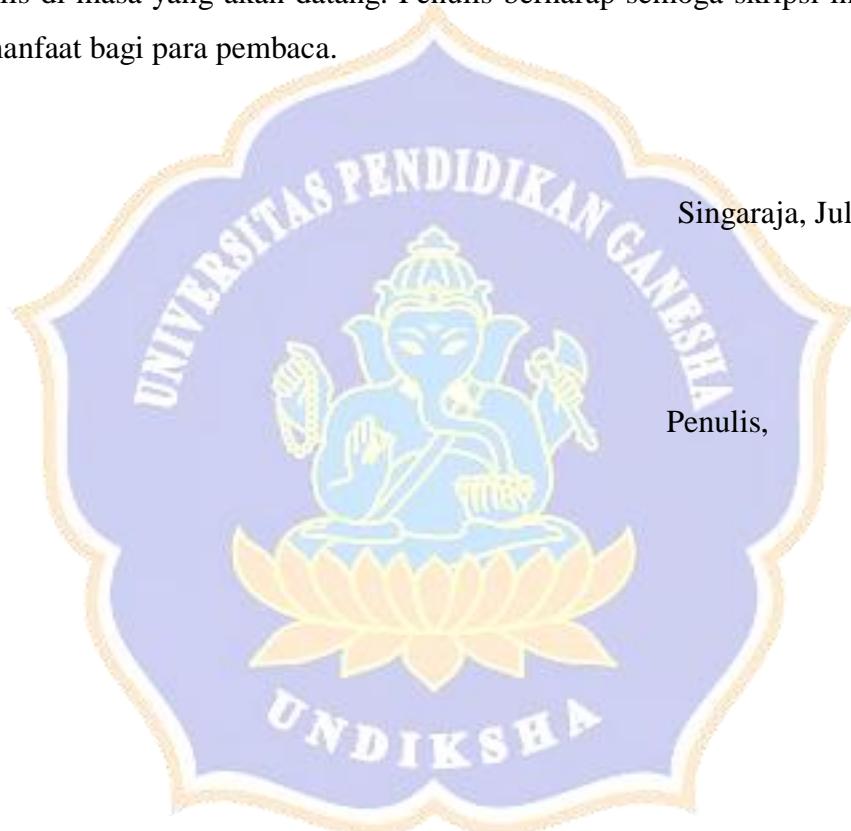
memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

20. Sahabat penulis Robby Krisnadana, Silvanus Lorca, Metza Amanda, yang ikut serta membantu selama menyusun skripsi. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, Juli 2021

Penulis,



DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teoretis	11
2.1.1 Niat Membeli Kembali.....	11
2.1.1.1 Definisi Niat Membeli Kembali	11
2.1.1.2 Indikator Niat Membeli Kembali.....	12
2.1.2 Kualitas Produk.....	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Produk	12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Produk.....	14
2.1.2.3 Indikator Kualitas Produk.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Niat Membeli Kembali ...	23
2.3.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali	24

2.4	Kerangka Berpikir	25
2.5	Hipotesis Penelitian.....	27

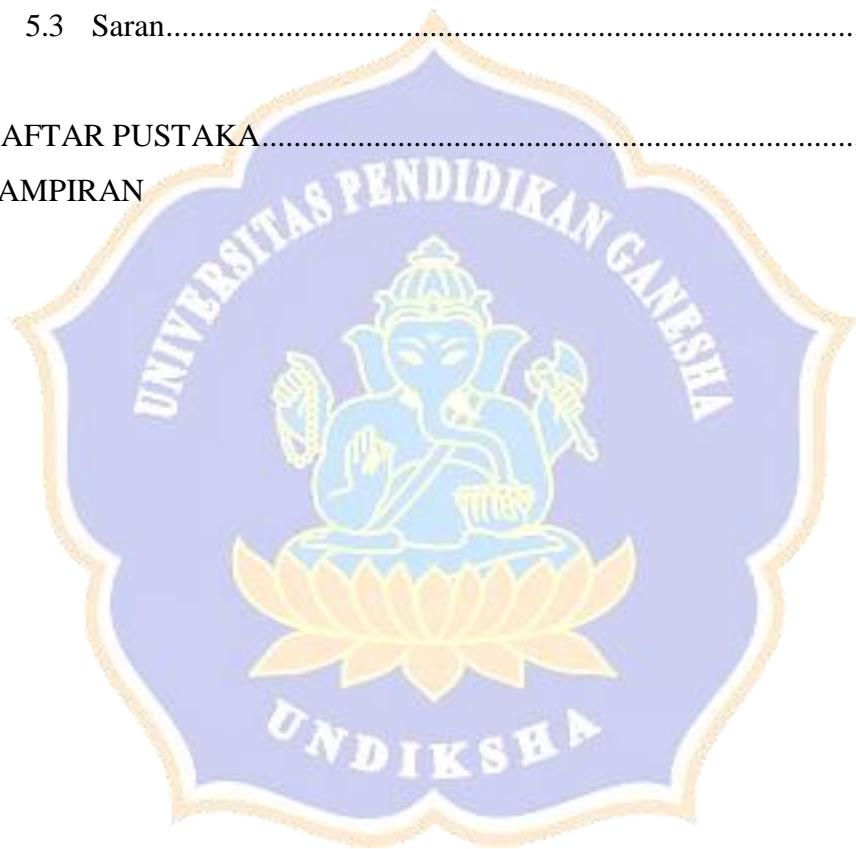
BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2	Rancangan Penelitian	28
3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.4	Subjek dan Objek Penelitian	29
3.5	Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.6	Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.7	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
	3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
3.8	Metode dan Teknik Analisis Data.....	35
	3.8.1 Uji Asumsi Klasik	35
	3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.9	Uji Hipotesis.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Data	37
4.2	Pengujian Asumsi Klasik	38
	4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
	4.2.2 Analisis Linier Berganda.....	42
	4.2.3 Koefision Determinasi.	45
4.3	Pengujian Hipotesis.....	45
	4.3.1 Hubungan Kualitas Produk (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Niat Membeli Kembali(Y).	45
	4.3.2 Hubungan Kualitas Produk (X_1) terhadap Niat Membeli Kembali(Y).	46
	4.3.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Niat Membeli Kembali (Y)	46
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	46
	4.4.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja.....	46
	4.4.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Niat Membeli	

Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja.	47
4.4.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat	
Membeli Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja.....	49
4.4.4 Keterbatasan Penelitian.....	50
4.5 Implikasi.....	51
 BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	52
5.2 Simpulan	53
5.3 Saran.....	54
 DAFTAR PUSTAKA.....	55
 LAMPIRAN	



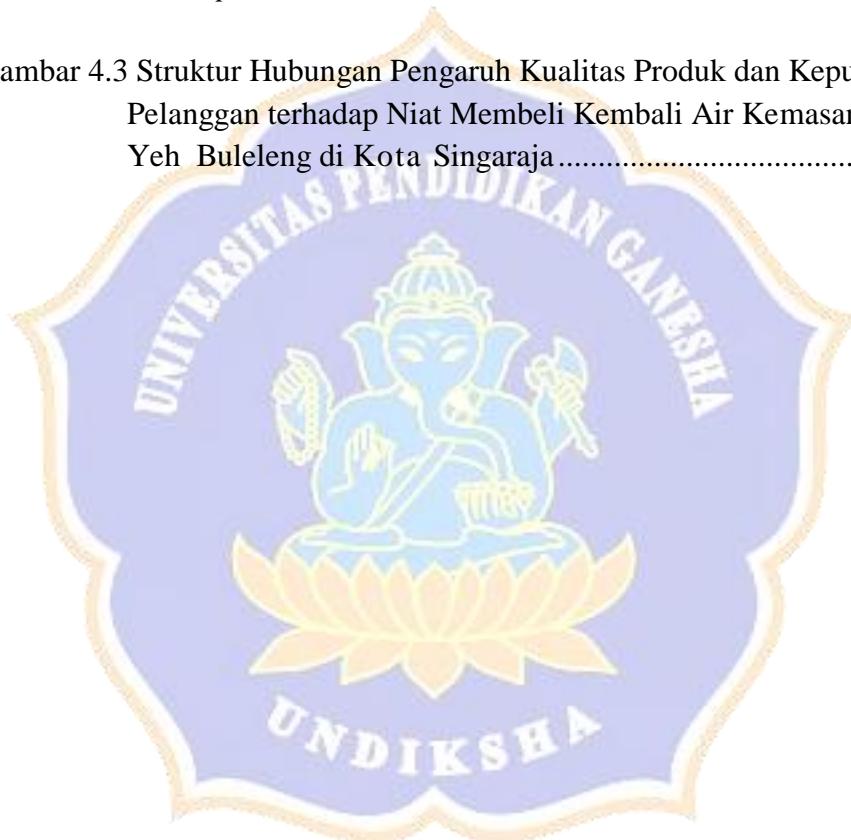
DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Air Kemasan Merek Yeh Buleleng.....	3
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Niat Membeli Kembali.	4
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Produk.....	5
Tabel 1.4 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.	6
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	15
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas.....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedstisitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Pengujian Regresi Linier Berganda	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja.....	27
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-plot</i>	39
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	41
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Membeli Kembali Air Kemasan Merek Yeh Buleleng di Kota Singaraja	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 02. Data Kuesioner	63
Lampiran 03. Output SPSS	67

