

HALAMAN MOTTO

“Hasil yang indah tidak terlahir dari langkah yang mudah”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan segala karunia-Nya kepada penulis sehingga telah terselesaikan skripsi ini dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat waktu.
2. Kedua orang tua dan kakak yang telah mendukung baik materi dan semangat sehingga penulis bermotivasi untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Dosen pembimbing Bapak Joko Fitra, M.Sc., M.M. yang telah memberikan ilmu, arahan dan bimbingan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Teman-teman seperjuangan dalam menimba ilmu di Universitas Putra Bangsa Kebumen.

ABSTRAK

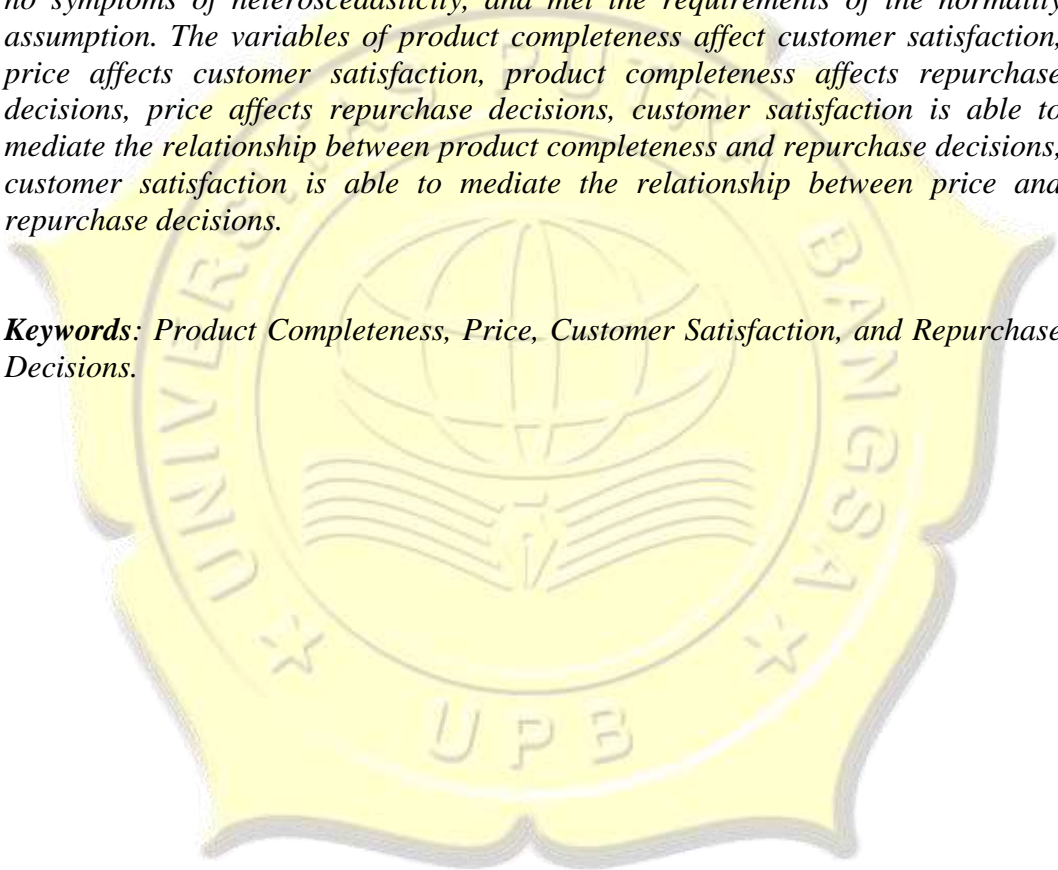
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kelengkapan produk dan harga terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan Silmi Toserba khususnya ibu rumah tangga di Kecamatan Kebumen yang telah melakukan pembelian minimal dua kali. Adapun metode pengambilan sampel yaitu purposive sampling dengan 100 orang responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptif dan statistik yang meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis, analisis kolerasi, analisis jalur, dan sobel tes. Alat analisis menggunakan bantuan program SPSS 25 *for windows*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid dan reliabel, tidak terdapat multikolinieritas, tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, dan memenuhi syarat asumsi normalitas. Variabel kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kelengkapan produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang, harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian ulang, kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara harga terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata Kunci: Kelengkapan Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Keputusan Pembelian Ulang.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between product completeness and price on repurchase decisions with customer satisfaction as an intervening variable. The sample used in this research was customers of Silmi Toserba, especially housewives in Kebumen District who had made at least two purchases. The sampling method is purposive sampling with 100 respondents. Data analysis techniques used in this study are descriptive and statistical analysis techniques which include instrument tests, classical assumption tests, hypothesis tests, correlation analysis, path analysis, and sobel tests. The analysis tool uses the help of the program SPSS 25 for windows. The results of this study showed that all variables were declared valid and reliable, there was no multicollinearity, no symptoms of heteroscedasticity, and met the requirements of the normality assumption. The variables of product completeness affect customer satisfaction, price affects customer satisfaction, product completeness affects repurchase decisions, price affects repurchase decisions, customer satisfaction is able to mediate the relationship between product completeness and repurchase decisions, customer satisfaction is able to mediate the relationship between price and repurchase decisions.

Keywords: *Product Completeness, Price, Customer Satisfaction, and Repurchase Decisions.*



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kelengkapan Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pelanggan Silmi Toserba di Kecamatan Kebumen)” dengan kelancaran dan kemudahan. Tanpa pertolongan-Nya mustahil kiranya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Semoga kita selalu dalam lindungan-Nya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Program Studi Manajemen di Universitas Putra Bangsa. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Joko Fitra, M.Sc., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, saran dan bantuan serta arahan yang dapat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
3. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan do'a sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
4. Segenap responden dalam penelitian ini yaitu yang sudah pernah membeli produk pada Silmi Toserba.

5. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari baik dalam pemilihan kata, pengungkapan dan penyajian, maupun pembahasan materi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca

Kebumen, 25 Januari 2024

Penulis,



Maharani Putri
NTM. 205504111

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	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. Rumusan Masalah	15
1.3. Batasan Masalah.....	16
1.4. Tujuan Penelitian.....	19
1.5. Manfaat Penelitian.....	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA	21
2.1. Tinjauan Teori	21
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	21

2.1.2.	Keputusan Pembelian Ulang	26
2.1.3.	Kelengkapan Produk	32
2.1.4.	Harga	34
2.2.	Penelitian Terdahulu	42
2.3.	Hubungan Antar Variabel	50
2.4.	Model Empiris	57
2.5.	Hipotesis	57
BAB III METODE PENELITIAN.....		59
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	59
3.2.	Variabel Penelitian	59
3.3.	Definisi Operasional Variabel	60
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	66
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.6.	Populasi dan Sampel	70
3.7.	Teknik Analisis.....	73
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		88
4.1.	Analisis Deskriptif.....	88
4.2.	Analisis Statistik.....	92
4.3.	Pembahasan	119
BAB V SIMPULAN		126
5.1.	Simpulan.....	126
5.2.	Keterbatasan	128
5.3.	Implikasi	128

5.3.1. Implikasi Praktis	129
5.3.2. Implikasi Teoritis	131
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Perbandingan Harga Produk Pada Beberapa Ritel	8
Tabel I - 2 Data Profit Penjualan Silmi Toserba Tahun 2021 – 2023.....	9
Tabel I - 3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
Tabel II - 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	48
Tabel III - 1 Indikator dan Distribusi Variabel Kelengkapan Produk.....	62
Tabel III - 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Variabel Harga	64
Tabel III - 3 Indikator dan Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel III - 4 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	66
Tabel IV - 1 Data Distribusi Kuesioner	89
Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel IV - 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	91
Tabel IV - 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kelengkapan Produk.....	93
Tabel IV - 5 Hasil Uji Variabel Validitas Harga.....	93
Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	94
Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian Ulang	95
Tabel IV - 8 Hasil Uji Reliabilitas	96
Tabel IV - 9 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	97
Tabel IV - 10 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	98
Tabel IV - 11 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	99
Tabel IV - 12 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	100
Tabel IV - 13 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser.....	102
Tabel IV - 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser.....	103
Tabel IV - 15 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1	104
Tabel IV - 16 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2	105
Tabel IV - 17 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	107
Tabel IV - 18 Hasil Uji Determinasi (R^2) Substruktural 1	108
Tabel IV - 19 Hasil Uji Determinasi (R^2) Substruktural 2.....	108
Tabel IV - 20 Hasil Uji Korelasi	109
Tabel IV - 21 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1	111
Tabel IV - 22 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2.....	112
Tabel IV - 23 Hasil Uji Sobel Variabel Kelengkapan Produk.....	118
Tabel IV - 24 Hasil Uji Sobel Variabel Harga.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Pertumbuhan Penjualan Ritel di Indonesia.....	3
Gambar II - 1 Kerangka Teoritis.....	57
Gambar IV - 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot.....	101
Gambar IV - 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Scatterplot.....	102
Gambar IV - 3 Diagram Jalur.....	116



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 8 Analisis Korelasi
- Lampiran 9 Hasil Sobel Test
- Lampiran 10 Tabel Distribusi t
- Lampiran 11 Tabel Distribusi r
- Lampiran 12 Kartu Tanda Peserta Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 13 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Offline

