

HALAMAN MOTTO

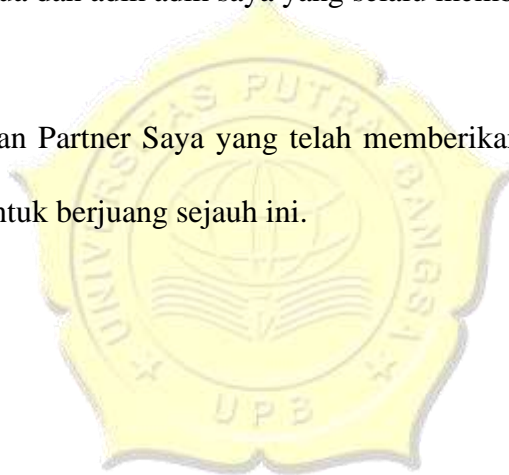
Jangan Berpikir Doamu Tidak Terkabul, Allah Selalu Mendengarmu, Mengurus
Kebutuhanmu, dan Menetapkan Kebaikan Untukmu



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini, maka penulis mempersembahkannya sebagai tanda terima kasih kepada:

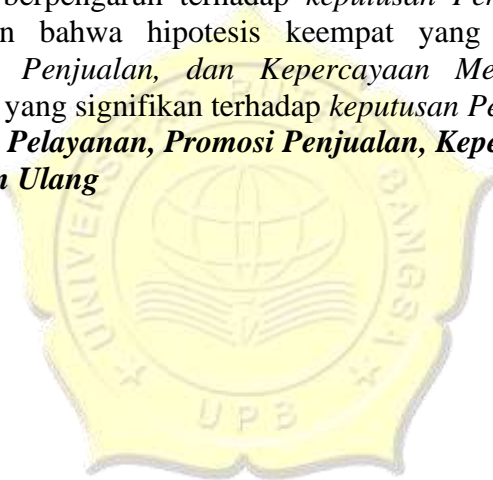
1. Yang tersayang kedua orang tua saya yang selalu memberi semangat, dukungan, serta doa sejak saya lahir hingga sekarang
2. Suami saya tercinta Fajar Ahmad Zaetuni yang selalu support dan membantu saya dalam semua moment, termasuk dalam menyusun skripsi ini
3. Bapak, ibu mertua dan adik adik saya yang selalu memberikan doa terbaiknya untuk saya.
4. Teman-teman dan Partner Saya yang telah memberikan dukungan, doa, dan kerjasamanya untuk berjuang sejauh ini.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, dan Kepercayaan Merek* terhadap *keputusan Pembelian Ulang* produk Rocket Chicken di Rocket Chicken cabang Suprpto yang terletak di jalan Letnan Jenderal Suprpto No.57, Keposan, Kebumen. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu masyarakat kabupaten Kebumen yang sudah pernah membeli sebanyak lebih dari tiga kali di Rocket Chicken Suprpto yang berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan antara lain analisis kualitatif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji F, analisis regresi linier berganda (*skala likert*). Data dianalisis dengan bantuan *program SPSS Release 25 for Windows*. Hasil analisis membuktikan bahwa *Kualitas Pelayanan* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *keputusan Pembelian Ulang*. Hasil analisis membuktikan bahwa *Promosi Penjualan* berpengaruh signifikan terhadap *keputusan Pembelian Ulang*. Hasil analisis membuktikan bahwa *Kepercayaan Merek* berpengaruh terhadap *keputusan Pembelian Ulang*. Hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis keempat yang berbunyi *Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, dan Kepercayaan Merek* secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *keputusan Pembelian Ulang*.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Kepercayaan Merek, dan Keputusan Pembelian Ulang*



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, sales promotions, and brand trust on the decision to repurchase Rocket Chicken products at the Suprpto Kebumen branch of Rocket Chicken which is located on Jalan Letnan Jenderal Suprpto No. 57, Keposan, Kebumen. The sample data taken in this research were the people of Kebumen district who had purchased more than three times from Rocket Chicken Suprpto, totaling 100 people. Data analysis techniques used include qualitative analysis and quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis (Likert scale). Data were analyzed with the help of the SPSS Release 25 for Windows program. The results of the analysis prove that the first hypothesis which states that service quality does not have a significant influence on repurchase decisions. The results of the analysis prove that the second hypothesis which states that sales promotions have a positive and significant effect on repurchase decisions. The results of the analysis prove that the third hypothesis states that brand trust influences repurchase decisions. The results of the analysis prove that the fourth hypothesis which states that service quality, sales promotion and brand trust simultaneously have a significant positive influence on repurchase decisions.

Keywords: Service Quality, Sales Promotion, Brand Trust, and Repeat Purchase Decisions



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Rocket Chicken (Studi pada produk Rocket Chicken Suprpto, Kebumen)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literature. Namun penulis sangat sadar bahwa dalam penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Intan Muliana Rhamdani, SE. Sy., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dalam membimbing Saya dan meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.

2. Kedua orang tua tercinta yang selalu senantiasa mendoakan, membimbing, memotivasi dan memperjuangkan dengan segala kemampuannya, agar putra putrinya mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan berakhlak mulia.
3. Suami tercinta dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta teman-teman yang sudah memberikan semangat serta dukungan.
4. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang memberikan ilmu-ilmu melalui kegiatan mengajar.
5. Semua responden yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulisan skripsi.
6. Semua pihak yang yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, Agustus 2024

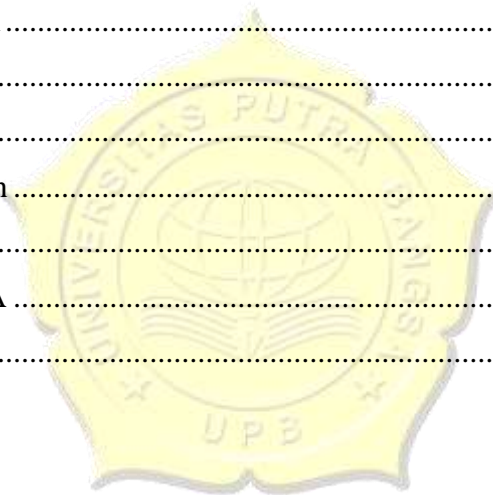
Penulis

Nisa Charisma

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPEL DEPAN.....	ii
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.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1. Tinjauan Teori	14
2.1.1. Keputusan Pembelian Ulang.....	14
2.1.2. Kualitas Pelayanan	18
2.1.3. Promosi Penjualan.....	23
2.1.4. Kepercayaan Merek	26
2.2. Penelitian Terdahulu.....	30
2.3. Hubungan Antar Variabel	32
2.4. Model Empiris	36
2.5. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38

3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	38
3.2.	Variabel Penelitian	38
3.3.	Definisi Operasional Variabel	39
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	43
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.	Populasi dan Sampel	46
3.7.	Teknik Analisis.....	47
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	57
4.2.	Analisis Deskriptif.....	58
4.3.	Analisis Statistika	62
4.4.	Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN		78
5.1.	Simpulan.....	78
5.2.	Keterbatasan	79
5.3.	Implikasi	80
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		91



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Data Penjualan Pada 2021-2023.....	3
Tabel I- 2 Observasi Terhadap Pelanggan Rocket Chicken Suprpto	4
Tabel III - 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner Keputusan Pembelian Ulang....	40
Tabel III - 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel III - 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner Promosi Penjualan.....	42
Tabel III - 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner Kepercayaan Merek	42
Tabel IV - 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel IV - 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	60
Tabel IV - 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	61
Tabel IV - 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi Penjualan	63
Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Merek	63
Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	64
Tabel IV - 9 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel IV - 10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	67
Tabel IV - 11 Hasil Uji Analisis Linear Berganda.....	68
Tabel IV - 12 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	71
Tabel IV - 13 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	73
Tabel IV - 14 Hasil Uji Determinasi (R^2)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris..... 36

