

Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.



UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

JIMMBA

Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis dan Akuntansi

Homepage: <http://journal.stieputrabangsa.ac.id/index.php/jimmba/index>

ANALISIS PENGARUH LOKASI, FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONTER ALFATIH CELL KARANGANYAR KEBUMEN

Eli Agustin

185503381

UNIVERSITAS PUTRA BANGSA

KEBUMEN

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of location, facilities, and service quality on repurchase interest at the Alfatih Cell Counter Karanganyar Kebumen. The sample data taken in this study are consumers who are interested in repurchasing at the Alfatih Cell Karanganyar Kebumen counter, totaling 100 people. The results of proving the first hypothesis that the location partially has a positive and significant influence on repurchase interest. The results of the second hypothesis that the facility partially has a positive and significant effect on repurchase interest. The result of proving the third hypothesis that service quality partially has a significant positive effect on repurchase interest. The results of the fourth hypothesis that location, facilities, and service quality simultaneously have a significant influence on repurchase interest.

Keywords: Location, Facilities, Quality of Service and Repurchase Interest.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen yang berjumlah 100 orang. Hasil pembuktian hipotesis pertama bahwa lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Hasil hipotesis ke dua bahwa fasilitas secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa kualitas pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap minat beli ulang. Hasil hipotesis keempat lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: Lokasi, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Minat Beli Ulang.

Latar Belakang Masalah

Banyak faktor – faktor yang dapat mempengaruhi tingkat minat beli ulang terhadap produk dan jasa yang dirasakan konsumen. Menurut Ali Hasan (2018: 131), minat beli ulang merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukannya dimasa lalu. Manusia pada era jaman sekarang tidak pernah lepas dari gadget Handpone termasuk quota. Konsumen sebagai penikmat gadget handpone tentunya akan mempertimbangkan aspek lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan pada konter yang disediakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga setelah konsumen merasa puas dengan apa yang konsumen harapkan, pelanggan akan merekomendasikan ke orang lain dan minat untuk membeli ulang. Konter Handpone Alfatih Cell yang terletak di Komplek Ruko Pasar Candi, Desa Candi Karanganyar menyediakan berbagai jenis handpone, quota, dan aksesoris handpone. Setelah peneliti melakukan observasi secara singkat terjadi fluktuasi pendapatan pada Konter Handpone Alfatih Cell dan banyaknya pesaing dalam sejenis. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk menjadikan obyek penelitian skripsi peneliti.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan Konter Handpone Alfatih Cell mengalami fluktuasi yang tidak menentu. Tahun 2019 Konter Handpone Alfatih Cell memperoleh omset penjualan Rp. 703.700.000. Tahun 2020 mengalami kenaikan omset penjualan sebesar Rp.

815.450.000. Tahun 2021 mengalami kenaikan omset penjualan sebesar Rp. 945.125.500. Fenomena tersebut dapat diduga ada beberapa hal yang menyebabkan Konter Handpone Alfatih Cell mengalami kenaikan omset. Fenomena ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam faktor yang mempengaruhi kenaikan omset pendapatan di masa Pandemi Covid.

Faktor yang diduga mempengaruhi kenaikan omset adalah faktor lokasi usaha. Lokasi yang mudah dijangkau oleh konsumen dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha. Lokasi Konter Handpone Alfatih Cell berada di pinggir masuk pedesaan, tidak terletak pada jalur pusat keramaian sehingga konsumen kesulitan untuk menemui letak Konter Handpone Alfatih Cell. Fenomena lokasi Konter Handpone Alfatih Cell perlu diteliti agar mampu meningkatkan minat beli ulang. Lokasi yang strategis, nyaman, mudah dikunjungi konsumen merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam usaha untuk meningkatkan minat beli ulang. Selain lokasi konter yang strategis faktor yang diduga mempengaruhi minat beli ulang konsumen yaitu fasilitas yang disediakan konter.

Fasilitas yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para pengunjung pada Konter Alfatih Cell mampu meningkatkan minat membeli ulang. Fasilitas yang memudahkan konsumen, mampu memberikan kenyamanan dalam membeli handpone pada konter merupakan

Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.

suatu faktor yang diduga mempengaruhi minat membeli ulang. Konter Alfatih Cell Konter Alfatih Cell mempunyai fasilitas yang memadai seperti tempat parkir kendaraan, kursi tunggu didepan toko, dan masih banyak lagi fasilitas-fasilitas lainnya yang tersedia di Konter Alfatih Cell. Pihak Konter juga menyediakan fasilitas seperti kupon berhadiah bagi konsumen yang sudah berlangganan atau sering membeli ulang. Fasilitas merupakan faktor penting yang diduga mempengaruhi minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell. Selain lokasi, dan fasilitas faktor yang diduga mempengaruhi minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell yaitu kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk. Banyaknya konter yang bermunculan juga menjadi permasalahan bagi konsumen. Permasalahan itu terletak pada semakin banyak konter yang bermunculan, tentunya membuat membuat konsumen bingung untuk memilih 2 konter mana yang memberikan harga termurah dengan kualitas pelayanan yang terbaik. Untuk itu para pelaku usaha konter dituntut harus mempertahankan usahanya dengan cara memberikan harga termurah dengan kualitas pelayanan yang terbaik. Konter Alfatih Cell memiliki 4 karyawan, dan di hari-hari tertentu seperti menjelang puasa, hari lebaran, dan tahun baru Konter Alfatih Cell selalu menambah jumlah karyawan untuk

meningkatkan mutu pelayanan kepada konsumen dan menjaga kepuasan konsumen agar pelayanan pada Konter Alfatih Cell mampu melayani dengan baik, cepat, sopan dan ramah. Fenomena kualitas pelayanan yang di terapkan pada Konter Alfatih Cell merupakan strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Selain pelayanan yang baik, Konter Alfatih Cell juga bersedia bertanggung jawab bila ada konsumen yang komplain, atau retur barang. Berdasarkan fenomena pada uraian latar belakang masalah yang terjadi pada Konter Alfatih Cell, peneliti melakukan survey mini riset faktor yang mempengaruhi tingkat minat membeli ulang dengan sampel 30 responden. Hasil miniriset menunjukkan hasil faktor yang mempengaruhi tingkat minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Berdasarkan hasil mini riset dari jumlah 30 responden, konsumen yang minat membeli ulang pada Konter Alfatih Cell karena lokasi sebanyak 30%, konsumen yang minat membeli ulang pada Konter Alfatih Cell karena fasilitas sebanyak 13%, konsumen yang minat membeli ulang pada Konter Alfatih Cell karena kualitas pelayanan sebanyak 57%.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Minat Beli Ulang (Konsumen Pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen)”**.

Kajian Teori

Minat Beli Ulang

Menurut Ali Hasan (2018: 131), minat beli ulang merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukannya dimasa lalu.

Menurut Ali Hasan (2018: 131), indikator minat beli ulang yaitu:

- a. Minat *transaksional*
- b. Minat *referensial*
- c. Minat *preferensial*
- d. Minat *eksploratif*

Lokasi

Menurut Tjiptono (2015: 345), lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2015: 92) lokasi dibatasi pada indikator:

- a. *Akses*
- b. *Vasibilitas*
- c. *Lalulintas*
- d. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman
- e. *Ekspansi*
- f. *Lingkungan*
- g. *Kompetisi yaitu lokasi pesaing,*
- h. *Peraturan pemerintah*

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014: 317), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior

serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Menurut Tjiptono (2018: 44), fasilitas dibatasi pada indikator:

- a. Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan.
- b. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
- c. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
- d. Kelengkapan alat yang digunakan

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2016: 156), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Fandy Tjiptono (2016: 284), terdapat lima indikator dalam kualitas pelayanan yaitu:

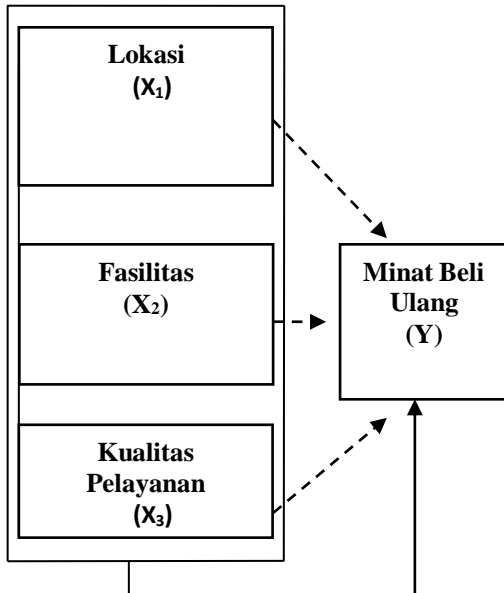
- a. *Reliabilitas (reliability).*
- b. *Daya Tanggap (Responsiveness).*
- c. *Jaminan (Assurance).*
- d. *Empati (Empathy).*
- e. *Bukti Fisik (Tangible).*

Model Empiris

Berdasarkan pada tinjauan pustaka yang telah diuraikan di atas mengenai variabel Lokasi (X1), Fasilitas (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Minat Beli Ulang (Y), maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.

Gambar II-1
Model Empiris



Hipotesis

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis pada penelitian ini :

- H1 : Diduga lokasi berpengaruh terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.
- H2 : Diduga fasilitas berpengaruh terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.
- H3 : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.
- H4 : Diduga lokasi, fasilitas, kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.

Metode Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2014: 115), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Konter Alfatih Cell yang jumlah populasinya tidak terbatas.

Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah konsumen pada *Konter Alfatih Cell* Karanganyar Kebumen dengan jumlah 100 responden.

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2014: 118), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang

yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2014: 118), *simple random sampling* adalah dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhartikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Pada penelitian ini, sampel yang digunakan adalah konsumen pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dimaksud untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat melalui :

- a. Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.
- b. Kuesioner yaitu dengan membuat sejumlah daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan diajukan kepada responden. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, Sugiyono (2008: 143).
 1. Sangat Setuju skor = 4
 2. Setuju skor = 3
 3. Tidak Setuju skor = 2
 4. Sangat Tidak Setuju skor = 1
- c. Studi Pustaka, yaitu dengan mengambil teori-teori yang ada pada literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Dalam perhitungan pengolahan data regresi linier berganda analisis jalur peneliti mempergunakan alat bantu yang berupa program aplikasi komputer yaitu *SPSS for windows* versi 25

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis

- a. Pengaruh Lokasi terhadap Minat Beli Ulang

Berdasarkan analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, karena nilai t_{hitung} sebesar $3,210 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,002 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 1 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik lokasi Konter Alfatih Karanganyar Kebumen maka semakin baik juga minat beli ulang konsumen, artinya bahwa peran lokasi berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

- b. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Beli Ulang

Berdasarkan analisis untuk variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, karena nilai t_{hitung} sebesar $3,969 > t_{tabel}$ sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah batas penerimaan 0,050 maka Hipotesis 2 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik fasilitas Konter Alfatih

Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.

Karanganyar Kebumen maka semakin baik juga minat beli ulang konsumen, artinya bahwa peran fasilitas berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang

Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, karena nilai t_{hitung} sebesar $2,176 > t_{tabel}$ sebesar $1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,032$ dibawah batas penerimaan $0,050$ maka Hipotesis 3 dapat diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan Konter Alfatih Karanganyar Kebumen maka semakin baik juga minat beli ulang konsumen, artinya bahwa peran kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

d. Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.

Berdasarkan analisis diperoleh F_{hitung} sebesar $13,131$ dengan tingkat signifikansi $0,000$, karena probabilitas $0,000$ jauh lebih kecil dari $0,050$. Berdasarkan hasil tersebut bisa dikatakan bahwa variabel lokasi (X_1), fasilitas (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Karanganyar Kebumen (Y) secara simultan, maka dapat disimpulkan hipotesis 4 dapat diterima

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen variabel lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Pembahasan yang lebih lanjut dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh Lokasi terhadap Minat Beli Ulang

Berdasarkan analisis untuk variabel lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang karena nilai karena nilai t_{hitung} sebesar $3,210 > t_{tabel}$ sebesar $1,985$ dengan tingkat signifikansi $0,002$ dibawah batas penerimaan $0,050$. Besarnya pengaruh lokasi terhadap minat beli ulang sebesar $0,168$ atau $16,8\%$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik lokasi konter mampu mempengaruhi tingkat minat beli ulang pada konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Bagi pihak pemilik konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen diharap untuk memperhatikan pemilihan lokasi konter yang baik seperti lokasi yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum, lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hidayat (2019), hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2019), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif lokasi dengan minat beli ulang konsumen. Artinya lokasi mempunyai hubungan yang

Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.

positif untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen

2. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Beli Ulang

Berdasarkan analisis untuk variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang karena nilai t_{hitung} sebesar 3,969 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,000 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap minat beli ulang sebesar 0,357 atau 35,7%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas konter mampu mempengaruhi tingkat minat beli ulang pada konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen. Bagi pihak pemilik konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen diharap untuk memperhatikan fasilitas seperti kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan, kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan, kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan, kelengkapan alat yang digunakan. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marheiningasih (2020), hasil penelitian yang dilakukan oleh Marheiningasih (2020), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif fasilitas dengan minat beli ulang konsumen. Artinya fasilitas mempunyai hubungan yang positif untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang

Berdasarkan analisis untuk variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang karena nilai t_{hitung} sebesar 2,176 > t_{tabel} sebesar 1,985 dengan tingkat signifikansi 0,032 dibawah batas penerimaan 0,050. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang sebesar 0,192 atau 19,2%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan karyawan konter mampu mempengaruhi tingkat minat beli ulang pada konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen. Bagi pihak pemilik konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen diharap untuk memperhatikan kualitas pelayanan seperti kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka secara cepat, karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen. Hasil penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aditya (2008), hasil penelitian yang dilakukan oleh Aditya (2008), menunjukkan adanya pengaruh hubungan positif kualitas pelayanan dengan minat beli ulang konsumen. Artinya kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang

Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.

positif untuk meningkatkan minat beli ulang konsumen.

Simpulan

Penelitian ini menguji pengaruh lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen. Adapun yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah konsumen pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Artinya peran lokasi dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa lokasi konter yang baik akan berdampak pada minat beli ulang di Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen, begitu juga sebaliknya lokasi yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.
2. Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Artinya peran fasilitas dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap

minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa fasilitas yang baik akan berdampak pada minat beli ulang di Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen, begitu juga sebaliknya fasilitas yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat minat beli ulang.

3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Artinya peran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mempunyai berpengaruh positif terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Berdasarkan dibuktikannya hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada minat beli ulang di Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen, begitu juga sebaliknya kualitas pelayanan yang kurang baik akan berakibat pada penurunan tingkat minat beli ulang.
4. Lokasi, fasilitas, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif secara bersama-sama terhadap minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen. Artinya peran ketiga variabel tersebut dalam penelitian ini sangat penting untuk meningkatkan minat beli ulang pada Konter Alfatih Cell Karanganyar Kebumen.

Saran

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak pemilik Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen diharap untuk memperhatikan lokasi yang baik untuk meningkatkan minat beli ulang pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen. Upaya yang seharusnya diterapkan pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen untuk menentukan letak lokasi usaha Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen harus mempertimbangkan seperti akses lokasi konter yang dilalui mudah dijangkau sarana transportasi umum, lokasi atau tempat konter yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal, lokasi Konter Alfatif Cell memiliki tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman.
2. Bagi pihak pemilik Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen diharap untuk memperhatikan fasilitas yang baik untuk meningkatkan minat beli ulang pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen. Upaya yang seharusnya diterapkan pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen untuk menyediakan fasilitas pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen seperti fasilitas yang disediakan harus lengkap, tempat duduk konsumen dalam keadaan bersih, rapi, menyediakan fasilitas ac agar konsumen merasa nyaman berada di Konter Alfatif Cell, fasilitas yang ditawarkan *Konter Alfatih Cell* Karanganyar Kebumen memudahkan konsumen untuk berbelanja.
3. Bagi pihak pemilik Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen diharap untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan minat beli ulang pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen. Upaya yang seharusnya diterapkan pada Konter Alfatif Cell Karanganyar Kebumen untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen seperti pelayanan pada *Konter Alfatih Cell* Karanganyar mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggannya, pelayanan pada *Konter Alfatih Cell* Karanganyar mampu menjelaskan dengan baik dan memberikan informasi dengan baik, pelayanan pada *Konter Alfatih Cell* Karanganyar cepat menghadapi komplain konsumennya, pelayanan pada *Konter Alfatih Cell* Karanganyar mampu memberikan pelayanan dengan baik dan mampu memahami keinginan pelanggannya.

Daftar Pustaka

- Aaker, David A. 2013. *Manajemen Pemasaran Strategi*. Edisi kedelapan. Salemba Empat. Jakarta
- Aditya. 2008. Judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.

- Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.
- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Amstrong. Kotler. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- _____. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga
- _____. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti. 2015. *Pengaruh Location, Brand Image, Product Knowledge terhadap Repurchase Intention*. (Studi kasus Boutique Bonia Grand Indonesia, Kota Kasablanka, dan Kemang Village). Skripsi Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Chistina Utami Whidya. 2010. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel Modern*, Jakarta: Salemba Empat
- Deliyanti. Oentoro. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Laks Bang PRESSindo
- Fandy Tjiptono. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- _____. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta
- _____. 2016. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*, Yogyakarta: Andi
- Fornell. 2013. *Customer Satisfaction and Shareholder Value*”, *Journal of Marketing*, Vol 68 (October), pp. 172-185.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- _____. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hawkins, Monthersbaugh. 2013. *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*. Twelfth edtion, Mc. Graw.Hill International Edition.
- Heizer, and Render. 2015. *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta
- Hellier, et al. 2013. *Customer repurchase intention A general structural equation model*”. *European Journal of Marketing* Vol. 37 No. 11/12, 2013 pp. 1762-1800.
- Hidayat. 2019. *Pengaruh Suasana Toko, dan Lokasi Terhadap Minat Beli Ulang di Toko UD*. Naysila Toys simpang SKPD.

- Analisis Pengaruh Lokasi, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang pada Konter Alfatih Cell.
- Hisbulloh. 2020. Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention* pada CV. Palem Craft Jogja.
- Lovelock. Wirtz. 2011. “*Pemasaran Jasa Perspektif* edisi 7”. Jakarta : Erlangga
- Keller dan Kotler. 2012. *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- _____.2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga
- _____. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13, Jakarta: Erlangga
- Munawaroh. (2013). *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: PT Intimedia.
- Marheiningsih. 2020. Pengaruh Variasi Produk, dan Fasilitas terhadap Minat Beli Ulang pada Café Ilo Peta Kota Bima.
- Pratama. 2019. *Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Niat Beli Ulang pada PT Great Seasons Travel Kota Batam*. Manajemen, Universitas Putera Batam.
- Sopiah dan Syihabudin. 2008. *Manajemen Bisnis Ritel*. Malang: Andi.
- Subagio. 2014. *Pengaruh Store Image terhadap Repurchase Intention pada Toserba Ramai Ngawi*. Jurusan Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra. Vol. 1, No. 2, 2014
- Sugiharto. 2013. *Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Pembelian Ulang Konsumen The Vinnette (House of Bovin and Lynette) Surabaya*”. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 2 No. 1 Hal. 1-14, 2013
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta
- _____. 2010. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- _____.2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV
- Uriatin. 2013. Pengaruh *Store Image* terhadap *Repurchase Intention* produk private label Carrefour, Giant dan Hypermart di Suarabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya* Vol. 2 No. 2 (2013)