

## **HALAMAN MOTTO**

Demi masa, sesungguhnya manusia itu benar – benar dalam kerugian, kecuali orang – orang yang beriman dan beramal sholeh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menatapi kebenaran.

(QS.Al'Asr:1-3)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Keluarga saya yang selalu memberikan doa restu kasih sayang untuk saya.
2. Segenap teman – teman manajemen yang telah memberi semangat
3. Dosen pembimbing yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya dari awal sampai akhir.
4. Karyawan dan konsumen pada Toko U-Ang Vapor Kebumen yang telah bersedia mengisi kuesioner sehingga skripsi dapat diselesaikan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of Product Diversity, Service Quality, and Location on Repurchase Interest at U-Ang Vapor Kebumen Stores. The problem raised in this study is the analysis of the effect of product diversity, service quality, and location on repurchase interest at the Kebumen U-Ang Vapor Store, with the aim of knowing how much influence it has partially or simultaneously. The sample data taken in this study were consumers at the Kebumen U-Ang Vapor shop with a total of 100 as respondents. The instrument or data collection tool in this study was using a questionnaire. The data analysis tool used in this study is multiple linear regression analysis. Data analysis techniques used include qualitative analysis and quantitative analysis consisting of validity test, reliability test, t test, F test, multiple linear regression analysis. Data were analyzed with the help of the SPSS Release 25 for Windows program. The results of the analysis prove that the first hypothesis is that Product Diversity partially has a positive and significant influence on Repurchase Intention. The results of the second hypothesis that Service Quality partially has a positive and significant influence on Repurchase Intention. The results of proving the third hypothesis that location partially has a significant positive influence on Repurchase Intention. The results of the fourth hypothesis Product Diversity, Service Quality, and Location simultaneously have a significant influence on Repurchase Intention.*

**Keywords:** *Product Diversity, Service Quality, Location, and Repurchase Intention*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Minat Beli Ulang pada Toko U-Ang Vapor Kebumen. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah Analisis pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Minat Beli Ulang pada Toko U-Ang Vapor Kebumen, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara parsial maupun simultan. Data sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu konsumen pada toko U-Ang Vapor Kebumen dengan jumlah 100 sebagai responden. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. 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. Data dianalisis dengan bantuan *program SPSS Release 25 for Windows*. Hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis pertama bahwa Keragaman Produk secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Hasil hipotesis ke dua bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Hasil pembuktian hipotesis ketiga bahwa Lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Hasil hipotesis keempat Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Minat Beli Ulang.

**Kata kunci: Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Minat Beli Ulang.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat, petunjuk dan karunia-Nya, sehingga dengan penolong-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Minat Beli Ulang pada toko U-Ang Vapor Kebumen. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan kehidupan nyata khususnya dalam bidang ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentulah masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua dikarenakan masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis dan oleh karena kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dengan perbaikan karya penulis dimasa yang akan datang.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang selalu memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Feby Evelyn, S.E.,M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahannya dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Segenap dosen dan civitas Akademika UPB Kebumen yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.
3. Semua responden pada toko U-Ang Vapor Kebumen yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk mengambil data yang sangat diperlukan untuk keberlangsungan penulis skripsi.
4. Bapak /Ibu dirumah yang telah memberikan bantuan materi maupun doanya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang baik kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 12 Juni 2023

Penulis,



Armand Putu Eka

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PRAGIARISME .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Batasan Masalah .....	13
1.4 Tujuan Masalah .....	15
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis .....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	17
2.1 Landasan Teori .....	17
2.1.1 Minat Beli Ulang .....	17
2.1.2 Keragaman Produk .....	21
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.4 Lokasi .....	32
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	44
2.4 Model Empiris .....	45
2.5 Hipotesis .....	46
BAB III MOTODE PENELITIAN .....	47
3.1 Objek dan Subyek Penelitian .....	47
3.1.1 Objek Penelitian .....	47
3.1.2 Subyek Penelitian .....	47
3.2 Variabel Penelitian .....	47
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	48
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....	55
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.5.1 Jenis Data .....	57
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data .....	58
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	59

3.6.1 Populasi Penelitian .....	59
3.6.2 Sampel Penelitian .....	59
3.7 Teknik Analisis .....	61
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	62
3.7.2 Analisis Statistik .....	62
3.8 Alat Analisis Data .....	63
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>72</b>
4.1 Gambaran Umum Rokok Elektik/Vape .....	72
4.2 Analisis Deskriptif .....	72
4.2.1 Karakteristik Responden Pada Kuesioner .....	73
4.3 Analisis Statistik .....	77
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	78
4.3.2 Asumsi Klasik .....	81
4.3.3 Regresi Linier Berganda .....	83
4.3.4 Uji Hipotesis .....	85
4.4 Pembahasan .....	88
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>92</b>
5.1 Simpulan .....	92
5.2 Keterbatasan .....	93
5.3 Implikasi .....	94
5.3.1 Implikasi Praktis .....	94
5.3.2 Implikasi Teoritis .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I-1 Hasil Observasi Pada Toko U-ang Vapor Kebumen .....	2
Tabel I-2 Data Kompetitor Toko U-ang Vapor Kebumen. ....	4
Tabel I-3 Omset Tahun 2019-2021 Toko U-ang Vapor Kebumen .....	5
Tabel I-4 Konsumen yang Melakukan Pembelian Ulang Pada Toko U-ang Vapor Kebumen dengan Kriteria Batasan Umur Minimal 18 Tahun .....	7
Tabel I-5 Hasil Observasi Pada Toko U-ang Vapor Kebumen .....	8
Tabel I-6 Jenis Keragaman Mesin dan Liquid Toko U-ang Vapor .....	9
Tabel 2-1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel III-1 Indikator Minat Beli Ulang pada Kuesioner .....	50
Tabel III-2 Indikator Keragaman Produk pada Kuesioner .....	51
Tabel III-3 Indikator Kualitas Pelayanan pada Kuesioner .....	53
Tabel III-4 Indikator Lokasi pada Kuesioner .....	54
Tabel IV-1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
Tabel IV-2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	74
Tabel IV-3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	75
Tabel IV-4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pekerjaan .....	76
Tabel IV-5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan ....	76
Tabel IV-6 Hasil Uji Validitas Variabel Keragaman Produk .....	78
Tabel IV-7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	79
Tabel IV-8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi .....	79
Tabel IV-9 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang .....	80
Tabel IV-10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	81
Tabel IV-11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	82
Tabel IV-12 Hasil Regresi Linier Berganda .....	84
Tabel IV-13 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	85
Tabel IV-14 Hasil Regresi Uji F .....	87
Tabel IV-15 Hasil Koefisien Determinasi .....	88

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II-1 Model Empiris .....	45
Gambar IV-1 Uji Heterokedastisitas .....	82
Gambar IV-2 Uji Normalitas .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lampiran Kuesioner .....	101
2. Lampiran Data Responden .....	107
3. Lampiran Data Tabulasi Jawaban Responden .....	110
4. Lampiran Hasil Uji Validitas .....	120
a. Uji Validitas Variabel Keragaman Produk .....	120
b. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	121
c. Uji Validitas Variabel Lokasi .....	122
d. Uji Validitas Minat Beli Ulang .....	123
5. Lampiran Hasil Uji Reliabilitas.....	124
6. Lampiran Hasil Uji Asumsi Klasik .....	125
a. Lampiran Uji Multikolinieritas .....	125
b. Lampiran Uji Heterokedastiditas .....	125
c. Lampiran Uji Normalitas .....	125
7. Lampiran Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	126
a. Lampiran Uji t .....	126
b. Lampiran Uji F .....	126
c. Lampiran Uji Koefisien Determinasi .....	126
8. Lampiran r Tabel .....	127
9. Lampiran t Tabel .....	130
10. Lampiran F Tabel .....	132
11. Lampiran Kartu Bimbingan .....	135
12. Lampiran Kartu Seminar .....	136

