

## **HALAMAN MOTTO**

**“Beranilah, melangkahlah, jangan biarkan dirimu ditempat yang sama  
meskipun itu ditempat yang terang.”**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

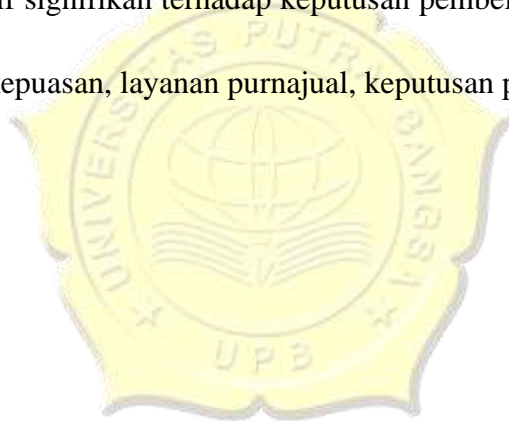
Segala puji bagi Allah SWT semesta alam yang telah memberikan rahmat, kesehatan, hidayah, rezeki, dan segala karunia yang telah terlimpah kepada penulis sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya, terimakasih atas semua dukungan, motivasi serta do'anya yang senantiasa dipanjatkan demi keberhasilan dan kesuksesanku.
2. Kakak-kakakku yang elalu memberikan motivasi serta dukungan dan doa hingga terselesainya skripsi ini
3. Teman-teman saya yang selalu mensupport dan mendampingi untuk semangat dan tersenyum dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Untuk teman-teman seperjuangan kelas MJKA yang tidak bias saya sebut satu persatu yang selalu berbagi keluh kesah canda dan tawa selama masa perkuliahan.
5. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi dari awal sampai akhir yang tidak bias saya sebutkan satu persatu.
6. Terimakasih atas kebersamaan dan dukungannya selama ini semua civitas akademik Universitas Putra Bangsa Kebumen

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga, kepuasan dan layanan purnajual terhadap keputusan pembelian ulang *smartphone* Vivo. Responden pada penelitian ini adalah konsumen *smartphone* Vivo yang berjumlah 105 orang. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan statistika dengan bantuan program SPSS 22. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas dan analisis regresi linier berganda. Instrumen atau alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama yang berbunyi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang, hipotesis ke dua yang berbunyi kepuasan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang, dan hipotesis ke tiga yang berbunyi layanan purnajual berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang. Hasil analisis membuktikan bahwa hipotesis ke empat yang berbunyi harga, kepuasan dan layanan purnajual secara simultan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap keputusan pembelian ulang *smartphone* Vivo.

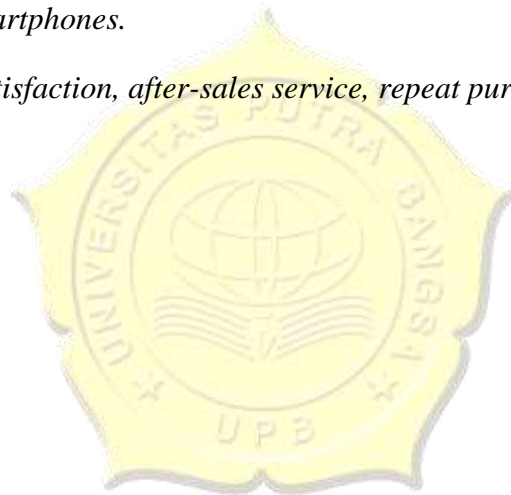
Kata Kunci: harga, kepuasan, layanan purnajual, keputusan pembelian ulang



## **ABSTRACT**

*The aim of this research is to analyze the influence of price, satisfaction and after-sales service on the decision to repurchase Vivo smartphones. The respondents in this research were 105 Vivo smartphone consumers. This research uses descriptive and statistical analysis methods with the help of the SPSS 22 program. The statistical analysis used in this research is validity testing, reliability testing and multiple linear regression analysis. The instrument or data collection tool in this research uses a questionnaire. The research results show that the first hypothesis states that price influences repurchase decisions, the second hypothesis states that satisfaction influences repurchase decisions, and the third hypothesis states that after-sales service influences repurchase decisions. The results of the analysis prove that the fourth hypothesis which states that price, satisfaction and after-sales service simultaneously have a significant positive influence on the decision to repurchase Vivo smartphones.*

*Keywords: price, satisfaction, after-sales service, repeat purchase decision*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, dan kesabaran dalam mengerjakan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KEPUASAN DAN LAYANAN PURNAJUAL TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG *SMARTPHONE* VIVO (Studi pada pengguna *smartphone* Vivo di Kabupaten Kebumen)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata-1 (S1) pada program studi Manajemen Universitas Putra Bangsa (UPB) Kebumen.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan dan mengimplikasikan ilmu yang didapat dibangku 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 literatur. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam menyusun skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.

2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Ibu Prihartini Budi Astuti S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Kedua orang tua tercinta yang selalu menyayangi dan mendoakan yang terbaik untuk saya.
5. Segenap dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen.
6. Teman-teman seperjuangan Karyawan A angkatan 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 27 April 2024

Penulis,

Ardhi Agil Pangestu

NIM. 205504030

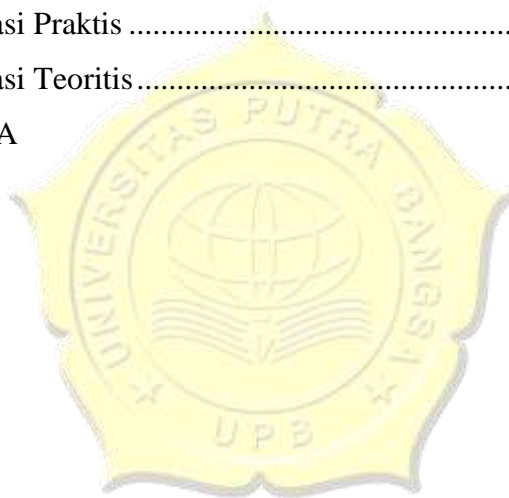
## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2. Manfaat Praktis .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Harga.....	13
2.1.2. Kepuasan.....	19
2.1.3. Layanan Purnajual .....	24
2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Hubungan Antar Variabel .....	36
2.3.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	36
2.3.2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	36

2.3.3.	Pengaruh Layanan Purnajual Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	36
2.4.	Model Empiris.....	37
2.5.	Hipotesis.....	38
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian .....	39
3.1.1.	Objek Penelitian.....	39
3.1.2.	Subjek Penelitian .....	39
3.2.	Variabel Penelitian .....	39
3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	40
3.3.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....	46
3.4.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6.1.	Jenis Data.....	48
3.6.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6.	Populasi dan Sampel.....	51
3.6.1.	Populasi Penelitian.....	51
3.6.2.	Sampel Penelitian .....	51
3.6.3.	Teknik Pengambilan Sampel .....	51
3.7.	Teknik Analisis .....	53
3.7.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	53
3.7.2.	Analisis Kuantitatif.....	53
3.8.	Alat Analisis Data.....	54
3.8.1.	Uji Validitas dan Reabilitas .....	54
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.8.3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	58
3.8.4.	Uji Hipotesis .....	59
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
4.1.	Analisis Deskriptif .....	63
4.2.	Analisis Deskriptif .....	64
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.3.	Analisis Regresi Linear Berganda .....	76



4.3.4. Uji Hipotesis .....	77
4.4. Pembahasan.....	81
4.4.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian ulang.....	81
4.4.2. Pengaruh Kepuasan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	83
4.4.3. Pengaruh Layanan Purnajual Terhadap Keputusan Pembelian .....	83
4.4.4. Pengaruh Harga, Kepuasan dan Layanan Purnajual Terhadap Keputusan Pembelian ulang.....	84
BAB V SIMPULAN .....	85
5.1. Simpulan .....	85
5.2. Keterbatasan.....	86
5.3. Implikasi.....	87
5.3.1. Implikasi Praktis .....	87
5.3.2. Implikasi Teoritis.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I - 1 Mini-Riset Alasan Pembelian Ulang <i>Smartphone</i> Vivo.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel II - 1 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel III - 1 Indikator Keputusan Pembelian Ulang.....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel III - 2 Indikator Harga.....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel III - 3 Indikator Kepuasan .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel III - 4 Indikator Layanan Purnajual .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel IV - 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel IV - 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel IV - 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel IV - 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel IV - 5 Hasil Validitas Keputusan Pembelian Ulang.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel IV - 6 Hasil Validitas Harga .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel IV - 7 Hasil Validitas Kepuasan.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel IV - 8 Hasil Validitas Layanan Purnajual.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel IV - 9 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel IV - 10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel IV - 11 Hasil Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel IV - 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel IV - 13 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel IV - 14 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel IV - 15 Hasil Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>).....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I - 1 Pengguna Aktif <i>Smartphone</i> di Indonesia .....	2
Gambar I - 2 Pangsa pasar pengguna <i>smartphone</i> di Indonesia Indonesia top <i>smartphone</i> vendors, Q4 2023 .....	3
Gambar II - 1 Model Empiris .....	37
Gambar IV - 1 Hasil Uji Normalitas .....	72
Gambar IV - 2 Hasil Uji Heterodkedastisitas.....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pengantar Kuisisioner .....	93
Lampiran II Kuisisioner Penelitian .....	94
Lampiran III Data Responden.....	97
Lampiran IV Tabulasi Data .....	100
Lampiran V Hasil Uji Validasi .....	105
Lampiran VI Hasil Uji Reliabilitas .....	108
Lampiran VII Hasil Uji Asumsi Klasik .....	109
Lampiran VIII Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	111
Lampiran IX Hasil Uji Hipotesis.....	112
Lampiran X t Tabel .....	113
Lampiran XI f Tabel.....	117
Lampiran XII Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	119
Lampiran XIII Kartu Tanda Peserta Seminar .....	120

