

**PENGARUH LOYALITAS KONSUMEN, KUALITAS LAYANAN
DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP NIAT BELI
ULANG KERIPIK SINGKONG DI SUMENEP
(STUDI KASUS PADA KERIPIK SINGKONG MURIS DAN
BINTANG 9)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Program Studi Manajemen



Oleh:

MOHAMMAD SUGIONO
2013210676

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2017

**PENGARUH LOYALITAS KONSUMEN, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP NIAT BELI ULANG
KERIPIK SINGKONG DI SUMENEP
(STUDI KASUS PADA KERIPIK SINGKONG MURIS DAN BINTANG 9)**

Diajukan oleh :

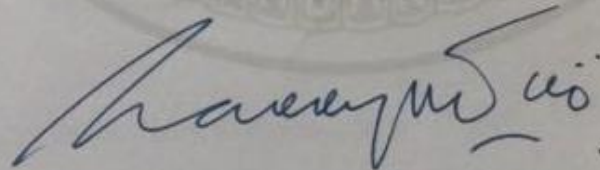
MOHAMMAD SUGIONO

2013210676

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27 Juli 2017



(Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.Si.)

SKRIPSI

**PENGARUH LOYALITAS KONSUMEN, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP NIAT BELI ULANG
KERIPIK SINGKONG DI SUMENEP
(STUDI KASUS PADA KERIPIK SINGKONG MURIS DAN BINTANG 9)**

Disusun oleh :

MOHAMMAD SUGIONO

2013210676

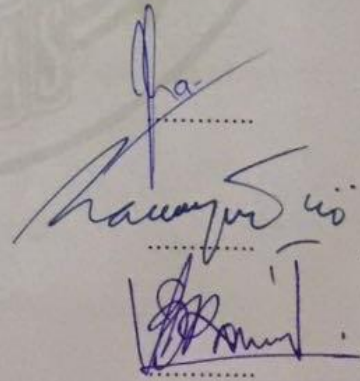
Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus ujian skripsi
pada tanggal 07 Agustus 2017

Tim Penguji

Ketua : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.

Sekretaris : Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.Si.

Anggota : Dr. Basuki Rachmat, SE., MM.



Three handwritten signatures in blue ink are present on the right side of the page, corresponding to the names of the examiners listed on the left. The signatures are written over dotted lines.

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mohammad Sugiono
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 11 November 1994
NIM : 2013210676
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Loyalitas Konsumen, Kualitas Layanan dan
Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang
Keripik Singkong Di Sumenep (Studi Kasus Pada
Keripik Singkong Muris dan Bintang 9)

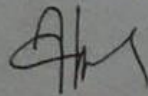
Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Sarjana Manajemen

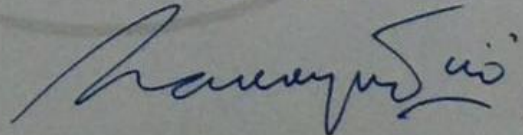
Ketua Program Sarjana Manajemen

Tanggal: 25 Agustus 2017

Tanggal: 25 Agustus 2017



(Dr. Muazaroh, SE., M.T)



(Drs.Ec. Harry Widyanoro, M.Si)

MOTTO

***KESUKSESAN HANYA DAPAT DIRAIH
DENGAN SEGALA UPAYA DAN USAHA YANG DI
SERTAI DENGAN DOA***

***KARENA SESUNGGUHNYA NASIB
SESEORANG MANUSIA TIDAK AKAN BERUBAH
DENGAN SENDIRINYA TANPA BERUSAHA***

PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

Tuhan YME, karena hanya atas izin dan karunianya lah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa saya.

Ayah dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian ayah ibuku yang sangat aku sayangi semoga beliau diberi kesehatan hingga aku sukses, amiin.

Dosen Wali, Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, untuk ibu Tjahjani terimakasih atas bimbingan selama kuliah ini sebagai wali dosen saya, untuk pak Harry saya berterima kasih banyak atas bimbingannya yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan

bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu saya kenang di hati.

TARETAN group !! baut anak-anak markas Polsek Ijo Agung, Dayat, Kandi, Wildan, Farhan, Sohob, Ozy, Riskul, kalian teman sekaligus sahabat terima kasih atas bantuan, doa, nasehat, hiburan dan semangat yang kalian berikan sehingga membuat hari-hari semasa kita kuliah lebih berarti. Untuk teman kos, Mas Udin terima kasih sudah mau menjadi dosen saya di kos Bu Jum tercinta kita. Untuk teman seperjuangan skripsi, Anggia terima kasih untuk bantuannya setelah kita berjuang akhirnya kita sarjana hahaha, dan masih banyak lainnya buat semua teman saya tidak bias saya sebutkan satu persatu. Semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya lupakan, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa!!!

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya yang tak terhingga, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh loyalitas konsumen, kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap niat beli ulang keripik singkong di Sumenep (studi kasus pada keripik singkong Muris dan Bintang 9).

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Muazaroh S.E.,M.T, selaku ketua jurusan manajemen.
3. Dra.Psi. Tjahjani Prawitowati, M.M, selaku dosen wali selama perkuliahan yang telah sabar dalam memberikan bimbingan, petunjuk, dan arahan kepada penulis sehingga akhirnya dapat menyelesaikan kuliah tepat waktunya.
4. Bapak dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kurangan kurangan yang ada dalam skripsi ini.
5. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat baik secara moral dan material.

6. Pihak-pihak akademik dan staf lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi penelitian ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak supaya penulisan ini menjadi lebih baik dan dapat berguna bagi pihak-pihak yang menggunakan.

Surabaya, 25 Juli 2017

Penulis



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK / RINGKASAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	32
2.4. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Rancangan Penelitian.....	35
3.2. Batasan Penelitian.....	35
3.3. Identifikasi Variabel.....	36
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	36
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	40
3.6. Instrumen Penelitian	43
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data	47
3.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.9. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	55
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	55
4.2 Analisis Data	67
4.3 Pembahasan	104

BAB V	PENUTUP	114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Keterbatasan Peneliti	117
5.3	Saran	117
Daftar Rujukan		

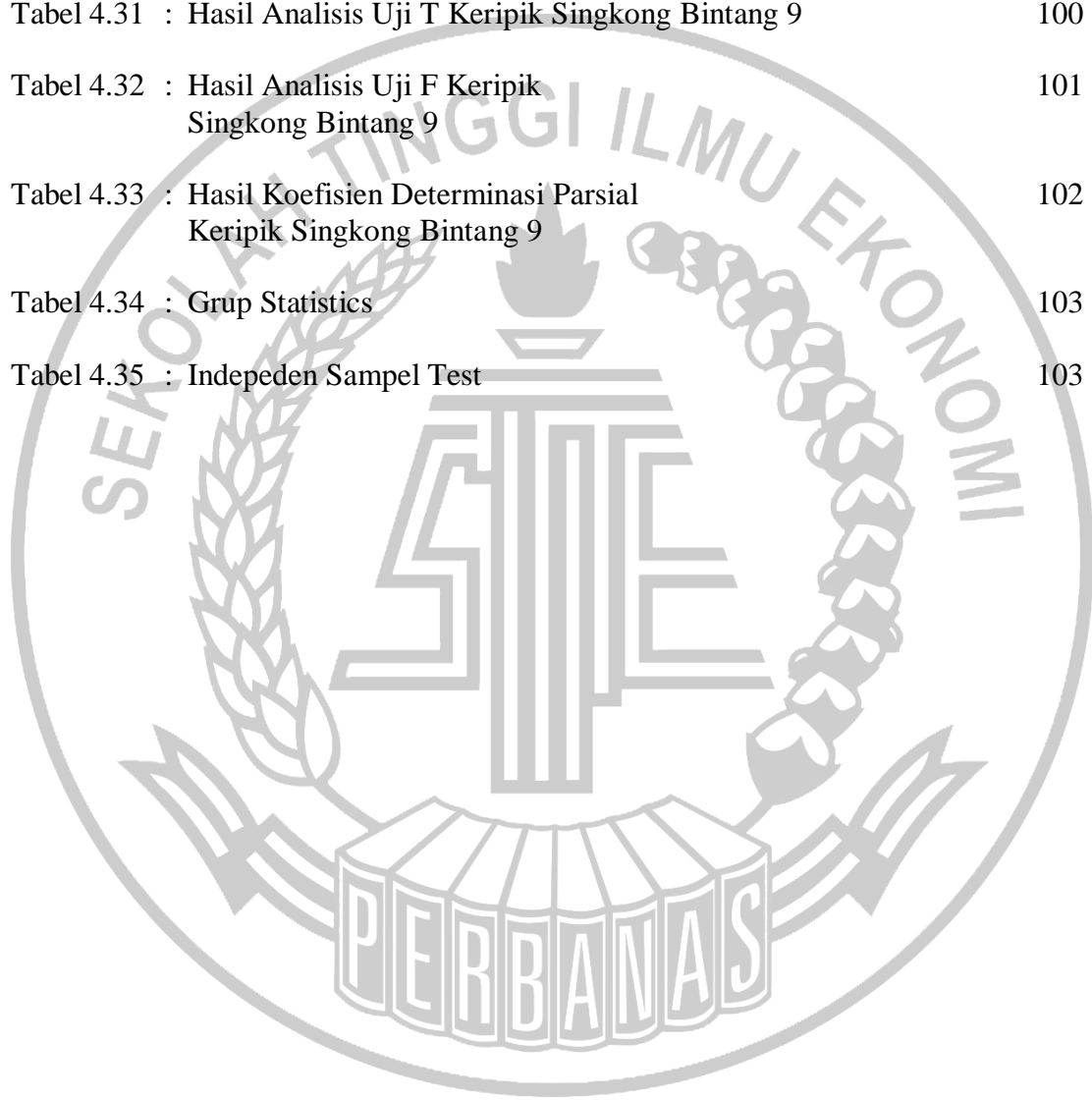


DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 : Perbandinagan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	18
Tabel 3.1 : Kisi-Kisi Kuesioner	43
Tabel 4.1 : Uji Validitas Sampel Kecil Muis	56
Tabel 4.2 : Uji Reabilitas Sampel Kecil Muris	57
Tabel 4.3 : Uji Validitas Sampel Kecil Bintang 9	56
Tabel 4.4 : Uji Reabilitas Sampel Kecil Bintang 9	59
Tabel 4.5 : Interval Jawaban Responden	68
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Konsumen Keripik Singkong Muris	69
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan Keripik Singkong Muris	70
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen Keripik Singkong Muris	71
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden Variabel Niat Beli Ulang Keripik Singkong Muris	72
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden Variabel Loyalitas Konsumen Keripik Singkong Bintang 9	73
Tabel 4.11 : Tanggapan Responden Variabel Kualitas Layanan Keripik Singkong Bintang 9	74
Tabel 4.12 : Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Konsumen Keripik Singkong Bintang 9	75
Tabel 4.13 : Tanggapan Responden Variabel Niat Beli Ulang Keripik Singkong Bintang 9	76

Tabel 4.14	: Hasil Uji Validitas Sampel Besar Keripik Singkong Muris	77
Tabel 4.15	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Keripik Singkong Muris	79
Tabel 4.16	: Hasil Uji Normalitas Keripik singkong Muris	80
Tabel 4.17	: Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Bebas Keripik Singkong Muris	81
Tabel 4.18	: Hasil Uji Autokorelasi Keripik Singkong Muris	82
Tabel 4.19	: Hasil Regresi Linier Berganda Keripik Singkong Muris	83
Tabel 4.20	: Hasil Koefisien Determinasi Berganda Keripik Singkong Muris	86
Tabel 4.21	: Hasil Analisis Uji T Keripik Singkong Muris	87
Tabel 4.22	: Hasil Analisis Uji F Keripik Singkong Muris	88
Tabel 4.23	: Hasil Koefisien Determinasi Parsial Keripik Singkong Muris	89
Tabel 4.24	: Hasil Hasil Uji Validitas Sampel Besar Keripik Singkong Bintang 9	90
Tabel 4.25	: Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar Keripik Singkong Bintang 9	92
Tabel 4.26	: Hasil Uji Normalitas Keripik Singkong Bintang 9	93
Tabel 4.27	: Hasil Uji Multikolinearitas Variabel Bebas Keripik Singkong Bintang 9	94
Tabel 4.28	: Hasil Uji Autokorelasi Keripik Singkong Bintang 9	95

Tabel 4.29 : Hasil Regresi Linier Berganda Keripik Singkong Bintang 9	96
Tabel 4.30 : Hasil Koefisien Determinasi Berganda Keripik Singkong Bintang 9	99
Tabel 4.31 : Hasil Analisis Uji T Keripik Singkong Bintang 9	100
Tabel 4.32 : Hasil Analisis Uji F Keripik Singkong Bintang 9	101
Tabel 4.33 : Hasil Koefisien Determinasi Parsial Keripik Singkong Bintang 9	102
Tabel 4.34 : Grup Statistics	103
Tabel 4.35 : Independen Sampel Test	103



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Eliasaph Ibzhan, Farida Balarabe, dan Balarabe Jakada	13
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Jasmina Dlacic, Maja Arslanagic, Selma Kadic Maglajlic, Suzana Markovic dan Sanja Raspord	15
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Dehghan, A. N., Alizadeh, H., dan Mirzaei Alamouti, S.	17
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran Mohammad Sugiono	32
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Muris Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Muris Berdasarkan Pekerjaan	61
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Muris Berdasarkan Usia	62
Gambar 4.4 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Muris Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Bintang 9 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Bintang 9 Berdasarkan Pekerjaan	65
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Bintang 9 Berdasarkan Usia	66
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden Keripik Singkong Bintang 9 Berdasarkan Jenis Kelamin	67

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Kriteria Responden dan Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Hasil Uji Validitas Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 4 : Hasil Uji Kriteria Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Tanggapan Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : Hasil Uji Beda Independent Sampel T-Tes
- Lampiran 9 : Jadwal Penulisan Skripsi
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Anti Plagiat
- Lampiran 11 : Berita Acara Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 12 : Daftar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 13 : Turnitin

***INFLUENCE OF CUSTOMER LOYALTY, SERVICE QUALITY, AND
CONSUMER SATISFACTION OF REPURCHASE INTENTION
CASSAVA CHIPS IN SUMENEP
(STUDY IN CASSAVA CHIPS BRAND MURIS AND BINTANG 9)***

Mohammad Sugiono

Stie Perbanas Surabaya

Email: 2013210676@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo No 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine influence of customer loyalty, service quality, and consumer satisfaction of repurchase intention cassava chips in Sumenep (study in cassava chips brand Muris and Bintang 9. To conduct this study, the data collected through questionnaires of 208 respondents through a descriptive study techniques. Then the data is analyzed and the hypothesis was tested using multiple linear regression and different independent Test. The results showed that customer loyalty, service quality, and consumer satisfaction influence the purchase intention for Muris cassava chips and Bintang 9 cassava chips. Different independent T test results show no difference Buying Purpose between cassava chips brand Muris and Bintang 9 in Sumenep.

Keywords: customer loyalty, service quality, consumer satisfaction, repurchase intention

**PENGARUH LOYALITAS KONSUMEN, KUALITAS LAYANAN DAN
KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP NIAT BELI ULANG
KERIPIK SINGKONG DI SUMENEP
(STUDI KASUS PADA KERIPIK SINGKONG MEREK MURIS DAN
BINTANG 9)**

Mohammad Sugiono

Stie Perbanas Surabaya

Email: 2013210676@students.perbanas.ac.id

Jl. Nginden Semolo No 34-36 Surabaya

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh loyalitas konsumen, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen terhadap niat beli ulang keripik singkong di Sumenep (Studi kasus pada keripik singkong merek Muris dan Bintang 9). Untuk melakukan penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui kuesioner sebanyak 208 responden melalui teknik desain penelitian deskriptif. Kemudian data dianalisis dan hipotesis diuji dengan menggunakan teknik regresi linear berganda dan uji beda independen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas konsumen, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen mempengaruhi niat beli ulang keripik singkong merek Muris dan Bintang 9 di Sumenep. Hasil uji beda independen T test menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan Niat Beli Ulang antara keripik singkong merek Muris dan Bintang 9 di Sumenep.

Kata kunci: Loyalitas Konsumen, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Niat Beli Ulang