

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
DI RUMAH DANNIS SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



OLEH :

RIZKA NOVITASARI FAUZI
2011210829

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
DI RUMAH DANNIS SURABAYA**

Diajukan oleh :

RIZKA NOVITASARI FAUZI

2011210829

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 28 AGUSTUS 2015

(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

S K R I P S I

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI YANG DIRASAKAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
DI RUMAH DANNIS SURABAYA**

Disusun oleh

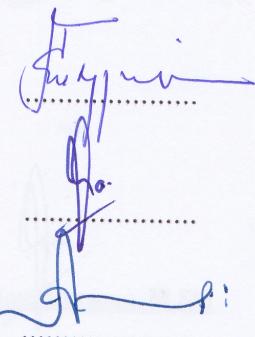
RIZKA NOVITASARI FAUZI

2011210829

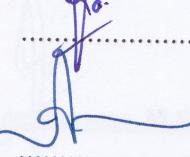
Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
Pada tanggal 28 Agustus 2015

Tim Penguji

Ketua : Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M



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



Anggota : Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

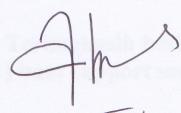
Nama : Rizka Novitasari Fauzi
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 November 1993
N.I.M : 2011210829
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang Di Rumah Dannis Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua program Sarjana Akuntansi/ Manajemen

Tanggal : 30 OKTOBER 2015

.....



(Dr. Muazaroh, S.E., M.T.)

Dosen Pembimbing

Tanggal : 30 OKTOBER 2015



(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

MOTTO

'If you believe, you can achieve'

PERSEMBAHAN

Puji syukur alhamdulillah kepada allah swt serta rasul dan nabi-nabinya karena merestui doa saya untuk menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “pengaruh kualitas layanan, nilai yang dirasakan dan kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang di rumah dannis surabaya”

Terimakasih teruntuk mama dan abah atas doa doa nya supportnya dan kasih sayangnya sama rizka, love you ma bah dan terimakasih buat adek adekku yang bandel suka ngerecokin tapi aku sayang, rizky, riza, ridhan, ricky semoga kalian sukses dek.

Buat tengku novansyah aka obe aka jimbe aka lambe aka sayang heheh , terimakasih buat supportnya selalu nemenin kalo lagi garap skripsi uda mau di ribetin kalo aku lagi gupuh, xoxo . Makasih jugak sayangnya bikin semangat terus hehe sayang deh.

Terimakasih best b (puput, veve, terry , wida, vina, dilla, ayik, nadia, cece, arik) buat support semangatnya dari kalian , see you on top guys

Buat remponggers (nike, dwita, ajeng, rembo, fela, adhief, bunga) kalian yang gila semua hibur aku slalu bikin ketawa, nemenin bantuin

**ngerjain :* kalo uda punya keluarga masing masing tetanggaan aja
ya kita biar bisa pinjem” panci HAHAHA**

**Makasih banget buat sayang sayangku rachel dan farika selalu
nemenin kalo lagi ngerjain skripsi**

**Buat dosen pembimbing dan dosen wali saya yang sabar dan teliti,
bapak dr sony harsono, terimakasih sekali ya bapak telah sabar,
tulus dan ikhlak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk
memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga kepada
untuk saya.**

**Buat teman teman seperjuangan bapak sony youth crew (rembo,
samid, devi, mbak sita) akhirnya kita lulus juga rek**

**Buat temen-temen perbanas yang ngga bisa di sebutin satu-satu
terimakasih semuanya.**

- TERIMAKASIH -

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberi taufiq dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun proposal skripsi ini dengan sedemikian rupa. Penyusunan proposal ini merupakan syarat wajibuntuk menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswa STIE Perbanas Surabaya.

Penyusun berharap, proposal penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Yang Dirassakan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Ulang di Rumah Dannis Surabaya” ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan bagi kita dan para pembaca. Penyusun menyadari bahwa proposal skripsi ini, penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu penyusun selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Luthfi S.E., M.Fin. selaku Pemimpin Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Dr. Muazaroh, SE, M.T. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Dr. Drs. Soni Harsono, M. Si. Selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah sabar, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga kepada Penyusun selama menyusun skripsi ini.
4. Orang Tua, Keluarga dan sahabat atas dukungan dan ilmu.

5. Bapak/Ibu Dosen konsentrasi Pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulisan dalam memahami tentang teori, konsep, hingga praktek mengenai marketing selama penulisan belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.,
6. Semua responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
7. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan sumbangan berharga dalam penyelesaian skripsi ini.
Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penyusun menyadari masih banyak terdapat kekurangan0kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 2015

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN PERNYATAAN LULUS UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.1.1 Ying-FengKuo, Chi-Ming Wu, Wie-Jaw Deng (2009)	10
2.1.2 Margee Hume dan Gillian Sullivan Mort (2008)....	11
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas Layanan	14
2.2.2 Nilai yang dirasa	17
2.2.3 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.4 Niat beli Ulang	20
2.2.5 Pengaruh kualitas layanan terhadap niat beli ulang	21
2.2.6 Pengaruh Nilai yang dirasakan terhadap niat beli ulang	22
2.2.7 Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang pelanggan	22
2.3 Kerangka Pemikiran	23
2.4 Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Batasan Penelitian.....	26
3.3 Identifikasi Variabel	26
3.4 definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	27
3.4.1 Definisi Operasional	27
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	30
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.5.1 Populasi.....	31
3.5.2 Sampel.....	31

3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6	Instrumen Penelitian	33
3.7	Data dan Metode Pengumpulan Data	35
3.7.1	Jenis Data dan Sumber Data	35
3.7.2	Metode Pengumpulan Data.....	37
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
3.8.1	Uji Validitas	37
3.8.2	Reliabilitas	38
3.9	Asumsi Klasik.....	39
3.10	Teknik Analisis Data	41
BAB IV	GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1	Gambaran Subyek Penelitian.....	45
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	47
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	47
4.2	Analisis Data.....	48
4.2.1	Uji Validitas Sampel Kecil	48
4.2.2	Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	50
4.2.3	Uji Validitas Sampel Besar	51
4.2.4	Uji Reliabilitas Sampel Besar	52
4.3	Analisis Deskriptif	53
4.3.1	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	54
4.3.2	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Nilai yang dirasakan	62
4.3.3	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.3.4	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Niat Beli Ulang.....	70
4.4.	Analisis Statistik	72
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	72
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	77
4.5.1	Persamaan Regresi	77
4.5.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	78
4.5.3	Pengujian Hipotesis	80
4.6	Pembahasan	82
4.6.1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Niat Beli Ulang di Rumah Dannis Surabaya.....	83
4.6.2	Pengaruh Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Beli Ulang di Rumah Dannis Surabaya.....	84
4.6.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat beli Ulang di Rumah Dannis Surabaya.....	85
4.6.4	Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Yang Dirasakan,	

	dan Kepuasan Pelanggan secara simultan terhadap Niat Beli Ulang di Rumah Dennis Surabaya	86
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Keterbatasan Penelitian	87
5.3	Saran	88

DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Peningkatan Pengambilan barang Rumah Dannis dari tahun 2010-2014.....	4
TABEL 2.1	Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terhadap Penelitian Sekarang	13
TABEL 3.1	Kisi-Kisi Kuesioner	33
TABEL 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
TABEL 4.2	Karakteristik Responden BerdasarkanUsia	46
TABEL 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
TABEL 4.5	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	49
TABEL 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	50
TABEL 4.7	Hasil Uji Validitas Sampel Besar	51
TABEL 4.8	Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	53
TABEL 4.9	<i>Interval Class</i>	53
TABEL 4.10	Hasil Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	54
TABEL 4.11	Hasil Analisis Tanggapan Responden Terhadap Nilai Yang Dirasakan	62
TABEL 4.12	Hasil Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
TABEL 4.13	Hasil Analisis Tanggapan Responden terhadap Niat Beli Ulang	70
TABEL 4.14	Hasil Uji Normalitas.....	73
TABEL 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
TABEL 4.16	Hasil Uji Autokorelasi.....	75
TABEL 4.17	Hasil Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda.....	77
TABEL 4.18	Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi Dan Determinasi	79
TABEL 4.18	Hasil Perhitungan Uji F	80
TABEL 4.19	Hasil Perhitungan Uji T / Parsial.....	81

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1	Kerangka Pemikiran Ying-Feng Kuo, Chi-Ming Wu, Wie-Jaw Deng (2009)	11
GAMBAR 2.2	Kerangka Pemikiran Margee Hume dan Gillian Sullivan Mort (2008)	12
GAMBAR 2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian Sekarang.....	23
GAMBAR 4.1	Uji Heteroskedastisitas	76

DAFTAR LAMPIRAN

- | | | |
|------------|---|---|
| Lampiran 1 | : | Kuesioner |
| Lampiran 2 | : | Data Responden |
| Lampiran 3 | : | Analisis Deskriptif Responden |
| Lampiran 4 | : | Hasil Validitas & Reliabilitas Sampel Kecil |
| Lampiran 5 | : | hasil Validitas & Reliabilitas Sampel Besar |
| Lampiran 6 | : | Tanggapan Responden Terhadap Variabel |
| Lampiran 7 | : | Hasil Asumsi Klasik |
| Lampiran 8 | : | Hasil Regresi Linier Berganda |

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PERCEIVED VALUE AND
CUSTOMER SATISFACTION TO REPURCHASE INTENTION
IN RUMAH DANNIS SURABAYA**

ABSTRACT

Rizka Novitasari Fauzi
STIE Perbanas Surabaya
Email : rizkanovita19@ymail.com

This research entitled the influence of Service Quality, Perceived Value and Customer Satisfaction to Repurchase Intention in Rumah Dannis Surabaya. The purpose of this study is to analyze the service quality, perceived value, and customer satisfaction to Repurchase Intention. The study used a sample of 110 respondents of consumers in Rumah Dannis Jl. Pakis Surabaya by using engineering judgement sampling technique. Data were collected questionnaire. Descriptive analysis using spss 13.0. The results of this study can be concluded that the independent variable (quality of service , perceived value and customer satisfaction) has a positive significant effect simultaneously and partially on the dependent variable (re- purchase intention) .

Key Word : *Service Quality, Perceived Value, Customer Satisfaction, Repurchase Intention.*