

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENDORONG
MINAT BELI ULANG DI GERAI**

(Studi pada Pengguna Smartphone Samsung di Yogyakarta)

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND QUALITY OF SERVICE
TO CUSTOMER SATISFACTION TO ENCOURAGE INTEREST IN
BUYING AT OUTLETS**

(Study on Samsung Smartphone Users in Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Rezky Maulana
20130410154

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rezky Maulana

Nomor Mahasiswa : 20130410154

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN UNTUK MENDORONG MINAT BELI ULANG DI GERAJ (Studi pada Pengguna Smartphone Samsung di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Juli 2017

Rezky Maulana

MOTTO

“Sebaik-baik dunia dan akherat harus dengan ilmu dan sejelek-jeleknya dunia dan akherat tanpa ilmu”

(H.R. Dailami dari Ibnu Abbas r.a)

Don't ever give up just try and try to get what you want

Saya percaya, Saya bisa, Tidak ada yang tidak mungkin

Syukuri dan nikmati hal kecil dalam hidup

LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

Kedua Orangtua saya, terimakasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik

Teman saya, Urip Hanantoseno, Moehamad Aji Albar Safatra, Yudi Effendi terimakasih atas dorongan dan semangat yang selalu diberikan

Partner saya, Dwi Rahmatia Hasim terimakasih atas motivasi dan semangat yang selalu diberikan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Minat Beli Ulang di Gerai (Studi Pada Pengguna Smartphone Samsung di Yogyakarta)

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan kepada Perusahaan Samsung dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan guna mendorong minat beli ulang pengguna smartphone Samsung dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunawan Budianto, MP. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Rizal Yaya S.E., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Ibu Retno Widowati P.A., M.Si., Ph.D. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Asnawi Asdinarju, DRS., M.Si, selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga selama membimbing hingga terselesaikannya skripsi

5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan penulis
6. Kedua orang tua tercinta yang tanpa batas memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi dalam mengiringi penulis menyelesaikan studinya

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 30 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PEREMBAHAN	v
INTISARI	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Produk.....	11
a. Dimensi Kualitas Produk	13
b. Tingkatan Produk	15
2. Kualitas Pelayanan	15
a. Dimensi Kualitas Pelayanan	18
b. Karakteristik Jasa Pelayanan.....	20
3. Kepuasan Konsumen.....	22
4. Minat Beli Ulang.....	24

A. Hasil Penelitian Terdahulu	26
B. Penurunan Hipotesis	28
C. Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Sifat Penelitian	34
C. Obyek dan Subyek Penelitian	34
D. Jenis Data	34
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	37
H. Uji Kualitas Instrumen	41
I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Gambaran Umum PT Samsung Electronics Indonesia	46
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Samsung di Dunia	4
Tabel 1.2 Pangsa Pasar Ponsel di Dunia	5
Tabel 1.3 Pangsa Pasar Ponsel di Indonesia	6
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	37
Tabel 3.2. Definisi Operasional	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Pengguna Smartphone Samsung Di Yogyakarta	47
Tabel 4.2. Usia Pengguna Smartphone Samsung Di Yogyakarta.....	48
Tabel 4.3. Pendidikan Pengguna Smartphone Samsung Di Yogyakarta	49
Tabel 4.4. Pekerjaan Pengguna Smartphone Samsung Di Yogyakarta	49
Tabel 4.5. Sudah Berapa Lama Menggunakan Smartphone Samsung Di Yogyakarta	50
Tabel 4.6. Pernahkah Anda Mengunjungi Gerai Samsung Di Yogyakarta	51
Tabel 4.7. Tujuan Anda Mengunjungi Gerai Samsung Di Yogyakarta.....	51
Tabel 4.8. Berapa Lama Waktu Yang Gunakan Pada Saat Mengunjungi Gerai Samsung	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas.....	53
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.11. Hasil Uji t pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen	55
Tabel 4.12. Hasil Uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	56
Tabel 4.13. Hasil Uji t pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang.....	57

Tabel 4.14. Hasil Uji t pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.....	57
Tabel 4.15. Hasil Uji t pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang .58	
Tabel 4.16. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
Tabel 4.17. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
Tabel 4.18. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
Tabel 4.19. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
Tabel 4.20. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	