

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA,  
DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA SWALAYAN SUPER INDO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION, PRICE  
PERCEPTION, AND PRODUCT COMPLETENESS ON REPURCHASE  
DECISIONS WITH CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING  
VARIABLES IN SUPER INDO SUPERMARKETS***



Oleh

**M. ALFAHMI AKBAR NIKAWA**

**20150410164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA,  
DAN KELENGKAPAN PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING PADA SWALAYAN SUPER INDO**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY PERCEPTION, PRICE  
PERCEPTION, AND PRODUCT COMPLETENESS ON REPURCHASE  
DECISIONS WITH CONSUMER SATISFACTION AS INTERVENING  
VARIABLES IN SUPER INDO SUPERMARKETS***

**SKRIPSI**

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



Oleh

**M. ALFAHMI AKBAR NIKAWA**

**20150410164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M. ALFAHMI AKBAR NIKAWA

Nomor Mahasiswa : 20150410164

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Swalayan Super Indo” 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, 6 Februari 2019



M. Alfahmi Akbar Nikawa

## **MOTTO**

*“Sesuatu Masalah Yang Masih Terlihat Oleh Mata Dan Dapat Terjamah Oleh Kulit, Pasti Memiliki Solusi ”*

**(Simbah)**

*“Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan, Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan”*

**(Al-Insyirah: 5-6)**

*“Kau Tak Pernah Tau Nasib Lebih Buruk Macam Apa yang Telah Dihindarkan oleh Nasib Buruk Darimu”*

**(Comac McCarthy)**

## **PERSEMBAHAN**

Rasa syukur dan terimakasih kepada Allah SWT yang memberikan karunia dan ridho-Nya kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan, ku persembahkan untuk semua yang telah terlibat dalam penelitian ini, yang telah mendukung dan memberikan doa untuk kelancaran skripsi ini, Tak lupa pula skripsi ini kupersembahkan kepada kedua orang tua yang tidak henti memberikan dukungan moral dan materi serta selalu memanjatkan doa untuk kesuksesan saya demi kelancaran penelitian ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kelengkapan Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Swalayan Super Indo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjanan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yahya, S.E, M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA, M.Si., Ph.D. selaku kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang penuh dengan kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Alm. Bapak Asnawi Asdinardju, Drs., M.Si. Bapak selaku dosen yang pernah membimbing dengan penuh kesabaran dan pesan-pesan yang akan selalu diingat oleh penulis serta telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Teruntuk Luk-Luk Al-Jannah yang selalu mensupport dan tetap menghibur disaat lelah dan senantiasa menemani, terimakasih sudah membawa kebahagiaan dan selalu mendoakan yang terbaik.

6. Teruntuk temanku, Pyto Liano, Novrizal Eka, dan Kana Ainunnisa yang selalu menginspirasi dan memberikan ide-ide untuk kesuksesan penelitian ini.
7. Teruntuk sahabat chickanjay tercintaku yang selalu membantu dan memberikan ide-ide cemerlang dalam proses pengerjaan skripsi ini yaitu Sihanss a.s Hanafi, Wak Dana, Edrik Mafioso, Bang Dadam a.s Damar, Arum dan Faiz Anime A.R yang telah memberi warna dari awal semester hingga akhirnya mampu menyelesaikan skripsi. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian sangat diperlukan untuk kedalaman dalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 Februari 2019  
Penulis

M. Alfahmi Akbar Nikawa

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
INTISARI .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	13
C. Penurunan Hipotesis .....	16
D. Model Penelitian. ....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	21
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	21
C. Jenis Data .....	22
D. Teknik Pengumpulan Data .....	23
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	24
F. Uji Kualitas Instrumen.....	26



G. Alat Analisis Dan Uji Hipotesis .....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	32
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	32
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	36
C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	43
D. Pembahasan.....	60
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN ...	67
A. Simpulan .....	67
B. Keterbatasan Penelitian .....	68
C. Saran .....	69
Daftar Pustaka.....	70
LAMPIRAN .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel Skala 3.1 Likert.....	24
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.4 Hasil CFA Variabel Persepsi Kualitas Layanan .....	36
Tabel 4.5 Hasil CFA Variabel Persepsi Kualitas Layanan Setelah Dieliminasi....	37
Tabel 4.6 Hasil CFA Variabel Persepsi Harga.....	38
Tabel 4.7 Hasil CFA Variabel Kelengkapan Produk.....	38
Tabel 4.8 Hasil CFA Variabel Kepuasan Konsumen.....	39
Tabel 4.9 Hasil CFA Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Persepsi Harga .....	41
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kelengkapan Produk .....	41
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang .....	42
Tabel 4.15 Perhitungan <i>Degrees of Freedom</i> .....	46
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas data.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Outliers</i> Pertama.....	50
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Outliers</i> Setelah Dilakukan Eliminasi .....	51
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4.20 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	53
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Pengaruh Hubungan Langsung Setiap Variabel .....	55
Tabel 4.22 Hasil <i>Output Standardized Direct Effect</i> .....	55
Tabel 4.23 Hasil <i>Output Standardized Inirect Effect</i> .....	55
Tabel 4.24 Hasil Pengujian Pengaruh Hubungan Positif dan Negatif Setiap Variabel.....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	20
Gambar 4.1 Model Penelitian .....	44
Gambar 4.2 Permodelan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	45
Gambar 4.3 Output Hasil <i>Bootstrap Distribution</i> .....	49
Gambar 4.4 Output Permodelan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	53