

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG
Studi Empiris pada PITALOKA Bakery Yogyakarta**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION***

Empirical Study on PITALOKA Bakery Yogyakarta

SKRIPSI

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



Oleh :

Hana Alfarisy

20140410319

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG
Studi Empiris pada PITALOKA Bakery Yogyakarta**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION
Empirical Study on PITALOKA Bakery Yogyakarta***



Diajukan oleh

**HANA ALFARISY
20140410319**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Fauziah SE., M.Si.
NIK : 19710505199702 143 057

Tanggal, 16 Agustus 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG
Studi Empiris pada PITALOKA Bakery Yogyakarta**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION
Empirical Study on PITALOKA Bakery Yogyakarta***

Diajukan oleh :

HANA ALFARISY

20140410319

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 16 Agustus 2019

Yang terdiri dari



Tri Maryati, SE., MM.
Ketua Tim Penguji



Fauziah, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Isthofaina Astuty, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D.
NIDN. 196304071991032001

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hana Alfarisy

Nomor Mahasiswa : 20140410319

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG (Studi Empiris pada PITALOKA Bakery 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, 16 Agustus 2019



Hana Alfarisy

Motto

Nilai sesuai dengan kadar tekadnya, ketulusannya sesuai dengan kadar kemaniannya, keberanian sesuai dengan kadar penolakannya terhadap perbuatan jahat dan kesucian hati nuraninya sesuai dengan kadar kepekaannya terhadap kehormatan dirinya (Ali bin Abi Thalib)

Jangan memperpanjang bahagiamu hanya untuk menunda kesedihan (NKCTHI)

Barang siapa yang sibuk dengan dirinya sendiri maka orang tersebut akan jauh dari mencari kekurangan orang lain (Abu Sulaiman Ad-Darani)

Hidup Adalah Kumpulan Keyakinan Dan Perjuangan (Habiburrahman El-Shirazy)

Dalam Setiap Peristiwa, Hikmah Itu Selalu Ada (Erichologi)

***Never Trouble about Trouble Until Trouble Troubles You* (Kana Di Negeri Kiwi, Rosemary Kesanly)**

Bukan Kesulitan Yang Membuat Takut, Tetapi Ketakutan Itu Yang Membuat Sulit

Butuh Jiwa Besar Untuk Mengakui Kesalahan Diri Sendiri (Meg Cabot Dalam *Princess in Waiting*)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, saya ucapkan rasa syukur yang sebar – besarnya atas rahmat yang telah Allah SWT berikan kepada saya karena saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah jenjang S1 saya yaitu skripsi. Skripsi ini dipersembahkan kepada: Kedua orang tua saya, yaitu papa Salman Alfaris dan mama Fitri Andayani yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada saya, semoga Allah SWT selalu melindungi mereka berdua. Semoga dihari tua mereka nanti Allah masih mengijinkan saya untuk membahagiakan mereka. Satu-satunya saudaraku, Edo alfarisy yang selalu memberikan semangat, meskipun terkadang juga menyebalkan dan sok yes saya ucapkan terima kasih. Semoga tetap semangat dalam menjalani kehidupan yang sebenarnya setelah lulus kuliah. Tidak lupa juga saya ucapkan kepada Alm. Nenek Afni yang memberikan wejangan pada saya sebelum saya merantau, saya sangat merindukan wejangan nenek, terimakasih nenek semoga nenek bahagia di Surga Allah. Lalu kepada om dan tante saya om jang dan tante eni yang memberikan dukungan agar semangat dalam menyelesaikan kuliah beserta keluarga besar lainnya saya ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya.

Sahabatku yang terbaik Qisti, Vely, Lhana, Rere, Nopal dan Vincent yang telah memberikan semangat Terima kasih karena telah menghibur saya ketika saya sedih, mengajarkan saya bagaimana menghargai pendapat orang lain, mendengarkan keluh kesah drama kehidupan semasa kuliah terimakasih sudah menjadi bagian kisah hidup saya selama perjalanan kuliah di Universitas

Muhammadiyah Yogyakarta ini, semoga kelak kita masih tetap bersahabat dan dipertemukan di panggung kesuksesan hidup masing – masing, Aamiin.

Teman-Teman seperjuanganku Ami yang telah jadi guru skripsi lalu Rika teman kebut skripsi dan Untuk teman-teman manajemen Operasi 2014. Saya ucapkan terimakasih atas semua kerjasama yang kalian berikan, semoga kita semua sukses dengan planning masing – masing.

Teman teman dari semasa kecil saya hingga dewasa, dari SD hingga saat ini yaitu Nova, Tiara dan teman SMP saya Tito dhanu dan Ridho saputra lalu teman SMA yang tercinta terutama kak Tya, mbak Ayan dan Velycia ku yang kurindu semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT dimanapun kalian berada. Teman teman KKN Tanjung gunung yang telah menerima saya ke dalam kelompok mereka mengajarkan saya arti dari sebuah kesabaran dan kerja sama.

Dan yang terakhir untuk Teman spesial saya yaitu Willi sudah memberikan warna warni dan drama dalam kehidupan saya yang selalu mengeluh dalam mengerjakan skripsi dan memberi dukungan hingga akhirnya saya mampu melewati fase kritis skripsi semoga apa yang kamu cita citakan dikemudian hari dapat terwujud dan indah pada waktunya Aamiin ya Rabb.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kelancaran , kemudahan dan nikmat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang (Studi pada PITALOKA Bakery Yogyakarta)”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan positif bagi perusahaan terkait dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan serta doa dalam menyelesaikan penulisan ini.
2. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan buku petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Fauziah, SE, M,Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan rela meluangkan waktu memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi hingga terselesaikannya karya tulis ini.
4. Segenap dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya dosen Manajemen untuk ilmu yang bermanfaat yang telah diberikan.
5. Willi yang teramat spesial selalu memotivasi dan menyemangati saya selama mengerjakan skripsi, terimakasih.

6. Sahabat saya Velycia, Qisti, Rere, Lhana dan Merina selalu mengingatkan saya dan menasehati saat mengeluh selama penulisan ini.
7. Kepada keluarga besar PITALOKA Bakery yang telah memberikan pelajaran berharga selama berada disana.
8. Kepada Nopal dan Vincent teman yang membuat tertawa saat butuh dan gila pada game.
9. Kepada Om dan Tante saya yang selalu mensupport dari kejauhan untuk selalu semangat dalam menjalani dunia perkuliahan, terimakasih.
10. Terakhir pada teman teman angkatan khususnya Manajmen Operasional 2014 kalian luar biasa.

Penyusun mengucapkan banyak terimakasih semoga karya tulis ini dapat bermanfaat dan digunakan sebaik-baiknya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Amin

Yogyakarta, 16 Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
Motto.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Total Quality Management (TQM).....	6
2. Kualitas.....	7
3. Kualitas Produk	8
4. Dimensi Kualitas Produk	13
5. Kualitas Layanan.....	16
6. Dimensi Kualitas Layanan	19
7. Kepuasan Konsumen.....	21
8. Minat Beli Ulang	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Penurunan Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Objek/Subjek Penelitian.....	34

B. Jenis Data	34
C. Teknik Pengambilan Sampel	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	41
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran umum Objek Penelitian	50
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	51
C. Uji Kualitas Instrumen	54
D. Uji Asumsi Klasik.....	57
E. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	62
F. Hasil Pembahasan dan Interpretasi	72
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	80
A. Simpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian.....	81
C. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	