

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI KEMBALI MELALUI LOYALITAS PADA
SERAUNG COFFICE**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Afwot S

2011102431364



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
MARET 2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI KEMBALI MELALUI LOYALITAS PADA
SERAUNG COFFICE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Diajukan oleh:

Afwot S

2011102431364



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
MARET 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP MINAT BELI KEMBALI MELALUI
LOYALITAS PADA SERAUNG COFFICE**

SKRIPSI


**Diajukan Oleh:
Afwot S
2011102431364**

**Disetujui untuk diujikan
Pada tanggal 26 Juni 2024**

Pembimbing


Dr. M. Risal, S.E., M.Si †
NIDN. 0901027401

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**


Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.
NIDN. 1115039601

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI KEMBALI MELALUI LOYALITAS
PADA SERAUNG COFFICE**

SKRIPSI

**Diajukan oleh:
Afwot S
2011102431364**

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 02 Juli 2024**

Penguji I



**Istimaroh, S.E., M.M., Ph.D.
NIDN. 1126057301**

Penguji II



**Dr. M. Risal, S.E., M.Si.
NIDN. 0901027401**

**Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Manajemen**




**Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201**

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afwot S

NIM : 2011102431364

Program Studi : S1-Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Kembali Melalui Loyalitas Pada Seraung Coffice

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 18 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Afwot S
NIM. 2011102431364

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli kembali, baik secara langsung maupun melalui loyalitas. Jenis penelitian ini merupakan explanatory research dengan pendekatan kuantitatif menggunakan Analisis model struktural SmartPLS. Metode penarikan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 139 responden dan telah berkunjung minimal 2 kali dalam setahun ke seraung coffice. Dengan hasil *bosstrapping* penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli kembali dan loyalitas, sedangkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli kembali dan loyalitas. Selain itu loyalitas terhadap minat beli kembali menyimpulkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli kembali. Dan analisis SEM dengan efek tidak langsung bahwa kualitas pelayanan terhadap minat beli kembali dimediasi loyalitas tidak berpengaruh secara signifikan. Sedangkan kualitas produk terhadap minat beli kembali dimediasi loyalitas berpengaruh secara signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Minat beli kembali, Loyalitas, Smart-PLS

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality and product quality on repeat purchase intention, both directly and through customer loyalty. This research is explanatory in nature and employs a quantitative approach using structural model analysis with SmartPLS. The sampling method used is accidental sampling, with a total sample of 139 respondents who have visited Seraung Coffice at least twice a year. The bootstrapping results indicate that service quality does not have a positive and significant impact on repeat purchase intention and loyalty, while product quality has a positive and significant impact on both repeat purchase intention and loyalty. Additionally, loyalty towards repeat purchase intention shows a positive and significant effect on repeat purchase intention. The SEM analysis with indirect effects reveals that service quality on repeat purchase intention mediated by loyalty does not have a significant impact, whereas product quality on repeat purchase intention mediated by loyalty has a significant impact.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Repurchase Intention, Loyalty, Smart-PLS*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

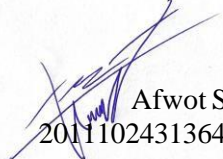
Alhamdulillahirrobillamin, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Kembali Melalui Loyalitas Pada Seraung Coffice". Dalam proses penyusunan penelitian ini, penulis mendapat dukungan dari berbagai pihak yang turut membantu sehingga penelitian ini dapat terselesaikan, dengan harapan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan bagi pembaca. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Teristimewa kedua Orang tua tercinta Ibu **Ernawati** dan Ayah **Sahrudin** yang telah memberikan doa dan dukungan yang tiada hentinya.
2. Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Bapak **Dr. Muhammad Musiyam, M.T**
3. Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Bapak **Prof. M. Farid Wajdi, S.E., M.M., Ph.D.**
4. Ketua Program Studi Manajemen Bapak **Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.**
5. Dosen Pembimbing Bapak **Dr. M. Risal, S.E., M. Si** yang telah sabar mengarahkan, membimbing dan memberikan masukan-masukan yang sangat bermanfaat sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
6. **Ibu Istimaroh, S.E., M.M., Ph.D** Selaku penguji.
7. Seluruh Dosen pengajar prodi Manajemen dan pegawai beserta staf TU.
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang banyak membantu, memberi semangat dan dukungan serta tetap solid selama penulis mengerjakan skripsi
9. Dan juga kepada semua individu lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu, namun sudah memberikan kontribusi dalam menyusun skripsi ini.

Peneliti mengakui bahwa riset ini memiliki sejumlah kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan masukan dan kritik yang konstruktif guna memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini. Peneliti juga meminta maaf jika dalam menyusun riset ini masih ada kesalahan. Terakhir, peneliti berharap agar riset ini bisa memberikan manfaat bagi mereka yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Samarinda, 02 Juli 2024


Afwot S
2011102431364

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kajian Pustaka	6
1.6 Kajian Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	9
1.7 Kerangka Pikir.....	12
BAB II Metode Penelitian	13
2.1 Lokasi Penelitian.....	13
2.2 Jenis Penelitian	13
2.3 Populasi	13
2.4 Sampel.....	13
2.5 Unit Analisis	14
2.6 Sumber Data	14
2.7 Teknik Pengumpulan Data.....	14
2.8 Teknik Analisis Data.....	15
2.9 Pengujian Hipotesis (Path Analysis)	17
BAB III Hasil Analisis Dan Pembahasan	18
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	18
3.2 Hasil PLS SEM.....	20
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	28
BAB VI Kesimpulan Dan Saran.....	33
4.1 Kesimpulan	33
4.2 Keterbatasan Penelitian	33
4.3 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Provinsi Penghasilan Kopi Terbesar di Indonesia 2023	1
Tabel 1. 2 Jumlah Nota Transaksi Desember.....	3
Tabel 1. 3 Nilai Penjualan Seraung Coffice.....	3
Tabel 1. 4 Penyajian Kuisisioner Variabel	7
Tabel 2. 1 Nilai Skala Likert	14
Tabel 2. 2 Parameter Uji validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	16
Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	18
Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	18
Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	19
Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	19
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas (Nilai Muatan Outer Loading)	20
Tabel 3. 6 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	21
Tabel 3. 7 Hasil HTMT	21
Tabel 3. 8 Hasil Cross Loading	22
Tabel 3. 9 Hasil Composite Reliability dan Cronbach Alpha.....	23
Tabel 3. 10 Hasil R-Square.....	23
Tabel 3. 11 Hasil Effect Size	24
Tabel 3. 12 Hasil Nilai Q-square	24
Tabel 3. 13 Hasil SRMR	24
Tabel 3. 14 Hasil Uji Hipotesis Secara Langsung (Path Coefficients)	25
Tabel 3. 15 Hasil Specific Indirect Effect.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 Nilai Penjualan Seraung Coffice	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	12
Gambar 3. 1 Model Struktural.....	20
Gambar 3.2 Model Struktural Algoritma Boostraping	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin & Balasan Penelitian.....	40
Lampiran 2 Butir Kuisisioner.....	46
Lampiran 3 Output SmartPLS Outer Model.....	47
Lampiran 4 Output SmartPLS Inner Model.....	49
Lampiran 5 Hasil Turnitin	44