

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI,  
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT  
BELI ULANG KONSUMEN**

( Studi Kasus pada UKM Bakmi Surabaya di Daerah Istimewa Yogyakarta )

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**MELAN SURYATI**

**NIM. 12133200008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
2016**

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI,  
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT  
BELI ULANG KONSUMEN**

( Studi Kasus pada UKM Bakmi Surabaya di Daerah Istimewa Yogyakarta )

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**MELAN SURYATI**

**NIM. 12133200008**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
2016**

## ABSTRACT

*This study is search for determine the effect of price, location, product quality, and service quality to repurchase intention of customer UKM Bakmi Surabaya in DIY. Where the independent variables are price (X1), location (X2), product quality (X3), and service quality (X4) influence the repurchase intention (Y) as the dependent variable.*

*The population in this study is the customers Bakmi Surabaya in DIY. Sample of 100 respondents was taken by using accidental sampling technique. Data were collected through a survey using questionnaires filled out by the customer. Then the data were analyzed by using multiple regression analysis.*

*The results of the research show that price, location, product quality, and service quality are positively effect to repurchase intention of customer UKM Bakmi Surabaya.*

*Key Words: price, location, product quality, service quality, and repurchase intention*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, lokasi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang konsumen UKM Bakmi Surabaya di DIY. Dimana variabel independen yaitu harga (X1), lokasi (X2), kualitas produk (X3), dan kualitas layanan (X4) terhadap minat beli ulang (Y) sebagai variabel dependennya.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bakmi Surabaya di DIY. Sampel diambil sebanyak 100 orang responden dengan menggunakan teknik Accidental Sampling. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survey melalui kuesioner yang diisi oleh konsumen. Kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, lokasi, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang konsumen UKM Bakmi Surabaya.

Kata kunci: harga, lokasi, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan minat beli ulang konsumen

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI,  
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT  
BELI ULANG KONSUMEN**

( Studi Kasus pada UKM Bakmi Surabaya di Daerah Istimewa Yogyakarta )



Yogyakarta, 4 Februari 2016

Pembimbing



Saptaningsih Sumarmi, SE., MM  
NIS. 19731022 101997 2 001

**ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI,  
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT  
BELI ULANG KONSUMEN**

( Studi Kasus pada UKM Bakmi Surabaya di Daerah Istimewa Yogyakarta )

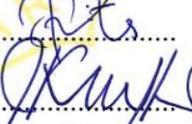
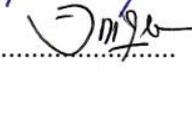
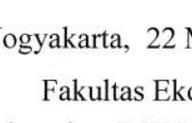
Oleh:

**MELAN SURYATI**

**NIM. 12133200008**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 22 Maret 2016  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua : Hari Purnama, S.E, M.M		22 Maret 2016
Sekretaris : Fitri Susilowati, S.E.,M.Sc.		22 Maret 2016
Penguji I : Drs. Arif Sudaryana, M.Si		22 Maret 2016
Penguji II : Saptaningsih Sumarmi,SE., MM		22 Maret 2016

Yogyakarta, 22 Maret 2016

Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Yogyakarta

Dekan,



  
Hari Purnama, S.E, M.M

NIS 19620221 199503 1 004

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Melan Suryati

No. Mahasiswa : 12133200008

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Produk, Dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi tergantung dari berat ringannya tindakan plagiasi yang dilakukan Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru, atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, 3 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



(Melan Suryati)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **Motto:**

Jika A adalah sukses dalam hidup, maka  $A = X + Y + Z$ . X adalah bekerja, Y adalah bermain, dan Z adalah menjaga lisan.

( Albert Einstein )

Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

( Thomas alva Edison )

Cobalah untuk tidak menjadi orang yang sukses, tapi jadilah seorang yang bernilai.

( Albert Einstein )

### **Persembahan:**

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Orangtua beserta Keluarga.
2. Suami tercinta.
3. Teman-teman Manajemen 2012
4. Almamater.

## **KATA PENGANTAR**

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, maka skripsi ini dapat penulis selesaikan. Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban dan sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Penulis sangat berterima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Buchory, MS, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Yogyakarta yang telah memberikan tugas akhir skripsi ini sebagai kewajiban penyelesaian studi mahasiswa.
2. Hari Purnama, S.E, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dukungan kepada mahasiswa.
3. Lilik Siswanta, S.E, M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan kepada mahasiswa.
4. Saptaningsih Sumarmi, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama menyelesaikan tugas akhir.
5. Bapak/Ibu pemilik UKM Bakmi Surabaya yang telah berkenan untuk memberikan tempatnya sebagai penelitian skripsi.
6. Konsumen Bakmi Surabaya di DIY yang telah bersedia untuk menjadi responden dalam penelitian.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 31 Januari 2016

Penulis

( Melan Suryati)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Perumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Manfaat Hasil Penelitian .....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS.....	7
A. Kajian Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Berpikir .....	21
D. Perumusan Hipotesis .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	23
B. Variabel Penelitian .....	23
C. Sumber Data .....	24
D. Teknik Pengambilan Sampel.....	25

E. Teknik Pengumpulan Data .....	26
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
G. Teknik Analisis Data .....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Deskripsi Data .....	34
B. Uji Instrumen.....	35
C. Analisis Karakteristik Responden .....	37
D. Analisis Data .....	40
E. Pembahasan .....	48
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN .....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Implikasi .....	54
C. Saran .....	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel1 : Hasil Uji Validitas .....	36
Tabel2 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	37
Tabel3 : Distribusi frekuensi responden berdasar jenis kelamin .....	38
Tabel4 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Usia.....	39
Tabel5 : Distribusi Frekuensi Responden Berdasar Lama Menjadi Konsumen	40
Tabel6 : Deskripsi Variabel .....	40
Tabel7 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel8 : Hasil Uji Parsial (Uji T).....	44
Tabel9 : Hasil Analisis Uji F Simultan .....	46
Tabel10 : Hasil Analisis Uji R Dan R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	47
Tabel11 : Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	47
Tabel12 : Hasil Analisis Uji Determinasi Korelasi Parsial (r).....	48

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Kerangka Berpikir .....	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Universitas PGRI Yogyakarta
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian Konsumen
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Data Uji Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Hasil Validitas Dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Data Responden Keseluruhan
- Lampiran 8 : Karakteristik Responden
- Lampiran 9 : Hasil Olah Data

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tuntutan dari perdagangan bebas dunia terutama Masyarakat Ekonomi Asean (MEA) 2015, yang ditandai dengan semakin meningkat dan ketatnya persaingan. Menyikapi hal tersebut, semua industri dituntut kreativitasnya dalam mencari peluang dan mempertahankan posisinya. Di Daerah Istimewa Yogyakarta sangat terkenal dengan julukan kota pendidikan, namun bukan hanya pendidikan saja yang terkenal. Wisata di Daerah Istimewa Yogyakarta juga tergolong terkenal di kalangan masyarakat Indonesia saat ini dari berbagai peninggalan sejarah, maupun dari segi alam yang bisa dinikmati oleh pencintanya. Banyaknya penduduk di kota kecil ini menyebabkan pula menjamurnya bisnis Usaha Kecil Menengah (UKM) dari makanan siap saji ataupun masakan yang belum disajikan. Usaha kuliner yang sudah banyak terdapat di kota kecil ini adalah restoran atau rumah makan. Rumah makan yang terdapat di Yogyakarta menawarkan berbagai variasi masakan, baik masakan khas Yogyakarta maupun luar kota.

Dalam melancarkan usaha rumah makan maka pelaku usaha tersebut harus mengoptimalkan cita rasa pada setiap makanan, hal ini menjadi salah satu faktor utama penentu keberhasilan usaha dalam bidang makanan. Menu makanan yang tersedia kadang kala tidak mempunyai bentuk yang menarik meskipun kandungan gizinya tinggi, dengan arti lain kualitas dari suatu produk makanan sangat ditentukan oleh tingkat kesukaan kosumen terhadap makanan tersebut.

Seiring dengan perubahan jaman, kecenderungan orang untuk makan di luar rumah semakin meningkat dengan berbagai alasan praktis dan ekonomis. Konsep yang ditawarkan kepada konsumen berbeda-beda mulai dari konsep hidangan cepat saji yang ditujukan bagi mereka yang sibuk dan punya waktu sedikit saja untuk makan dan saat ini konsep tersebut meluas dengan semaraknya bisnis industri yang menawarkan tempat makan yang nyaman. Perubahan perilaku makan dari sebagian masyarakat dapat memengaruhi timbulnya tuntutan akan pemenuhan kebutuhan pangan yang bermutu, harga terjangkau dan praktis. Hal ini akan menjadi daya tarik bagi pemilik modal untuk mengembangkan usaha makanan. Sejalan dengan semaraknya bisnis makanan, berkembang pula perilaku pembelian konsumen.

Perubahan perilaku pembelian yang awalnya tidak terlalu kritis dimana hanya harga yang menjadi patokan pembelian sedangkan faktor lain cenderung diabaikan, kini perilaku pembelian konsumen tersebut berubah menjadi sangat selektif dan kritis dalam menentukan pilihan pembelian. Bukan hanya dari rasa makanan, tetapi juga terdapat berbagai faktor lain yang pada saat ini mempengaruhi pembelian konsumen seperti suasana tempat, hiburan dan dari segi pelayanan yang ada di rumah makan tersebut. Keadaan ini merupakan peluang tersendiri bagi bisnis di bidang makanan.

Faktor harga, lokasi juga memiliki andil penting dalam mempengaruhi kesuksesan sebuah bisnis. Lokasi menentukan kesuksesan suatu jasa karena erat kaitannya dengan kemudahan konsumen dalam menjangkanya. Salah memilih lokasi dapat berakibat fatal bagi industry makanan. Industri harus

menyadari sebelum konsumen melakukan pembelian terhadap suatu produk/jasa, Konsumen akan sangat mempertimbangkan faktor lokasi yang sesuai. Maka untuk itu para pelaku industri harus mempertimbangkan hal-hal strategis dalam penentuan lokasi. Karena lokasi yang strategis berkaitan dengan minat beli konsumen dan pembelian ulang dari konsumen terhadap suatu produk.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba mengadakan penelitian dengan judul :“ ANALISIS PENGARUH HARGA, LOKASI, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN”.( Studi kasus pada UKM Bakmi Surabaya di Daerah Istimewa Yogyakarta ).

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Semakin banyaknya persaingan UKM karena tuntutan dari adanya perdagangan MEA 2015.
2. Menjamurnya UKM di bidang kuliner di Yogyakarta.
3. Banyak faktor yang mempengaruhi kesuksesan dalam sebuah usaha di bidang kuliner.
4. Perilaku pembelian Konsumen menjadi sangat kritis dan selektif dalam menentukan pembelian.

### **C. Pembatasan Masalah**

Setelah dilakukan analisa penelitian ini memiliki keterbatasan tenaga, waktu, tempat, dan obyek. Oleh karena itu pembahasan selanjutnya dalam penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh harga, lokasi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di Yogyakarta.

### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY?
4. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang koansumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY?
5. Apakah variable harga, lokasi, kualitas produk, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY.
5. Untuk mempengaruhi pengaruh harga, lokasi, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap minat beli ulang konsumen pada UKM Bakmi Surabaya di DIY.

### **F. Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan tambahan pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran, khususnya yang berhubungan dengan minat beli ulang konsumen. Diharapkan pula dapat membangkitkan minat serta semangat peneliti lainnya untuk melakukan riset dengan variabel yang lebih banyak lagi.

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan atau informasi bagi pengelola Bakmi Surabaya untuk mengetahui analisa yang bisa mempengaruhi minat beli ulang konsumen dan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang ada pada Bakmi Surabaya di DIY.