

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN
PADA PIT-STOP KOPI GRESIK**



Diajukan Oleh :

ASIH KUMALA DEWI

NIM : 2019020107

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS GRESIK

GRESIK

2023

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN
PADA PIT-STOP KOPI GRESIK**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

ASIH KUMALA DEWI

NIM : 2019020107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
GRESIK**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN
PADA PIT-STOP KOPI GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan oleh :

ASIH KUMALA DEWI
NIM : 2019020107

Skripsi telah disetujui untuk diujikan Pada
Tanggal: 12 Juni 2023
Oleh :

Pembimbing I



(Tri Veny Putri, S.M., M.SM)
NIDN: 0717019801

Pembimbing II



(Drs. Ketut Ariasna, MM., MBA., M.Akt)
NIDN: 0717019801

Ketua Program Studi,



(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN: 0717086202

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN PADA PIT-STOP KOPI GRESIK

SKRIPSI

Diajukan oleh :

ASIH KUMALA DEWI
NIM : 2019020107

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana
disarankan oleh Tim Penguji
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing



(Tri Veny Putri, S.M., M.SM.)
NIDN: 0717019801

Ketua Penguji



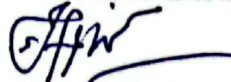
(Dr. Suharto, M.M.)
NIDN: 8907170023

Anggota Penguji



(Umar Burhan, S.E., M.M.)
NIDN: 0717086202

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA.)
NIDN: 0716066901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ASIH KUMALA DEWI
NIM : 2019020107
Alamat : PERUM. CERME INDAH JL. DELIMA BLOK.M NO.25
DESA BETITING KECAMATAN CERME
Fakultas : EKONOMI
Program Studi : MANAJEMEN
Jenjang : STRATA 1

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN PADA PIT-STOP KOPI GRESIK

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi/Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



ASIH KUMALA DEWI

- *) Tanda tangan di atas materai
- *) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital/Balok

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, serta kepada suami yang telah memberikan nasehat, dorongan, semangat, dan do'a yang tiada henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Pada Pit-Stop Kopi Gresik”**. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor Universitas Gresik.
Yang telah menyediakan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti pendidikan di Program Studi S1 Manajemen.
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini. S.E., M.M., MBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada Kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M.Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada Kami untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik

4. Ibu Tri Veny Putri, S.M., M.SM selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Drs. Ketut Ariasna, MM., MBA., M.Akt. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu dan penuh kesabaran memberikan saran, bimbingan, serta pengarahan yang sangat bermanfaat sehingga penulisan proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf pengajar Program Studi Manajemen yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini dengan baik.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan mau pun selama penulisan proposal skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penyelesaian penulisan proposal skripsi ini.
Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi

bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lebih lanjut.Amiin.

Gresik, 10 Juli 2023

Penulis

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG PELANGGAN
PADA PIT-STOP KOPI GRESIK**

Asih Kumala Dewi

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meneliti dan membuktikan Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan. Objek penelitian ini adalah Pit-Stop Kopi Gresik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 100 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. analisis dilakukan dengan statistik deskriptif, Interval, uji validitas, uji reliabilitas, analisa korelasi parsial, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, uji multikolienaritas serta uji linearitas. uji regresi linear berganda, Koefisien Determinasi (R^2), uji hipotesis, uji-t (Uji Parsial), Uji-F (Uji Simultan) Dan menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal..Hal ini menunjukkan bahwa data yang tersedia telah memenuhi syarat menggunakan model persamaan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang pelanggan pada Pit-Stop Kopi Gresik, fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang pelanggan pada Pit-Stop Kopi Gresik, promosi berpengaruh positif signifikan terhadap minat beli ulang pelanggan pada Pit-Stop Kopi Gresik, serta kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi berpengaruh positif signifikan minat beli ulang pelanggan pada Pit-Stop Kopi Gresik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi, Minat Beli Ulang

**INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, FACILITIES
AND PROMOTION OF CUSTOMER RE-BUY INTEREST
AT GRESIK COFFEE PIT-STOP**

Asih Kumala Dewi

Management Study Program, Faculty of Economics, Gresik University

ABSTRACT

This research was conducted with the aim of examining and proving the effect of service quality, facilities and promotions on customer repurchase interest. The object of this research is the Gresik Coffee Pit-Stop. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 100 respondents and data collection was carried out using a questionnaire to obtain data. analysis was performed with descriptive statistics, intervals, validity test, reliability test, partial correlation analysis, classic assumption test which includes normality test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, multicollinearity test and linearity test. multiple linear regression test, Coefficient of Determination (R²), hypothesis test, t-test (Partial Test), F-test (Simultaneous Test) And shows that the research data is normally distributed. This shows that the available data meets the requirements of using the model multiple linear regression equation. Hypothesis testing using the t test and F test. The results of this study are service quality has a significant positive effect on customer repurchase intention at Kopi Gresik Pit-Stop, facilities have a significant positive effect on customer repurchase intention at Kopi Gresik Pit-Stop, promotion has a significant positive effect on customer repurchase intention at Pit-Stop Stop Kopi Gresik, as well as quality of service, facilities and promotions have a significant positive effect on customer repurchase intention at Pit-Stop Kopi Gresik.

Keywords: Quality of Service, Facilities, Promotion, of Repurchase Interest

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN	
HALAMAN SAMBUNG DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.5 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	13
2.1.6 Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.8 Fasilitas	16
2.1.9 Manfaat Fasilitas	17
2.1.10 Indikator Fasilitas	17
2.1.11 Promosi	19
2.1.12 Tujuan Promosi	20

2.1.13 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Promosi	21
2.1.14 Minat Beli Ulang.....	23
2.1.15 Indikator Minat Beli Ulang	23
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.3 Indikator Variabel Penelitian	32
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel.....	33
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data	35
3.5.1 Data Primer	35
3.5.2 Data Sekunder.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	36
3.6.1 Statistik Deskriptif	37
3.6.2 Interval	38
3.6.3 Uji Validitas	40
3.6.4 Uji Reliabilitas	40
3.6.5 Analisis Korelasi	41
3.6.6 Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Heteroskedastisitas.....	42
3. Uji Autokorelasi.....	43
4. Uji Multikolinieritas	43
5. Uji Linieritas.....	45
3.6.7 Uji Regresi Linear Berganda	45
3.6.8 Koefisien Determinasi (R^2)	46
3.6.9 Uji Hipotesis	47
3.6.10 Uji-t (Uji Parsial)	47

3.6.11 Uji-F (Uji Simultan).....	49
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.2 Waktu Penelitian	53
4.3 Hasil Penelitian	53
4.3.1. Karakteristik responden	53
4.3.2. Analisis Data	56
4.3.2.1 Statistik Deskriptif Variabel.....	56
4.3.2.2 Uji Validitas	61
4.3.2.3 Uji Reliabilitas.....	62
4.3.2.4 Uji Asumsi Klasik	63
4.3.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.2.6 Analisis Korelasi dan Koefisien determinasi (R ²)	68
4.3.2.7 Uji Hipotesis.....	69
1. Uji Parsial (Uji t)	69
2. Uji F (Uji Simultan).....	71
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat beli ulang	73
4.4.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat beli ulang	74
4.4.3. Pengaruh Promosi Terhadap Minat beli ulang	75
4.4.4. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat beli ulang.....	76
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
5.3 Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA