

**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga,
dan Citra Toko terhadap Minat Beli Ulang dengan
Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Manna
Kampus Jl. Godean Yogyakarta**

**The Influence of Perceived Service Quality, Perceived
Price, and Store Image on Repurchase Intention with
Satisfaction as Intervening Variables at Manna
Kampus Jl. Godean Yogyakarta**



Disusun Oleh:

Aditya Mukti Pratama

20190410414

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga,
dan Citra Toko terhadap Minat Beli Ulang dengan
Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Manna
Kampus Jl. Godean Yogyakarta**

**The Influence of Perceived Service Quality, Perceived
Price, and Store Image on Repurchase Intention with
Satisfaction as Intervening Variables at Manna Kampus
Jl. Godeaan Yogyakarta**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Aditya Mukti Pratama

20190410414

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

SKRIPSI

Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Toko terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Manna Kampus Jl. Godean Yogyakarta

**The Influence of Perceived Service Quality, Perceived Price,
and Store Image on Repurchase Intention with Satisfaction
as Intervening Variables at Manna Kampus Jl. Godean
Yogyakarta**

Diajukan Oleh

Aditya Mukti Pratama

20190410414

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Retno Widowati PA., S.E, M.Si., Ph.D
NIK. 196304071991032001

Tanggal... 13/6/2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aditya Mukti Pratama

Nomor Mahasiswa : 20190410414

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Toko terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Manna Kampus Jl. Godean Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya, atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang ditulis dan diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 Juni 2023



Aditya Mukti Pratama

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk

Keluarga, khususnya kepada kedua orang tua saya yang tidak pernah
menyerah pada anaknya.

Para pendiri Mie Kotak.

Sahabat terbaik saya Alm. Alto yang selalu membuat saya merasa hebat.

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur dan kebahagiaan yang tak terhingga, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas rahmat, petunjuk, dan kesempatan yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, dan Citra Toko terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening pada Manna Kampus Jl. Godean Yogyakarta”**. Tanpa petunjuk dan kekuatan yang diberikan-Nya, pencapaian ini tidak akan menjadi kenyataan.

Skripsi ini juga tidak dapat diselesaikan tanpa bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Dr. Rizal Yaya., S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan kemudahan selama menyelesaikan studi di FEB UMY.
2. Kaprodi Manajemen Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih., S.E., M.Si yang telah memberikan kesempatan menyelesaikan studi manajemen dengan baik.
3. Dosen Pembimbing Skripsi Saya, Ibu Retno Widowati PA., S.E., M.Si., Ph.D atas bimbingan dan arahan yang diberikan. Terima kasih atas waktu, tenaga, kesabaran, kebijaksanaan, dan pengetahuan yang telah beliau bagikan kepada saya selama proses penulisan skripsi ini.
4. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, saya berharap dapat memberikan sumbangan yang berarti dalam bidang Manajemen Pemasaran. Semoga hasil penelitian dan temuan yang disajikan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi dunia akademik dan masyarakat pada umumnya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat menjadi pijakan awal bagi perjalanan saya di dunia akademik dan profesional. Saya berharap bahwa tulisan ini dapat menjadi inspirasi bagi pembaca dan dapat memberikan wawasan baru dalam bidang yang diteliti. Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun diperlukan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya dengan topik serupa.

Yogyakarta, 26 Juni 2023



Aditya Mukti Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	9
2. Persepsi Harga.....	9
3. Citra Toko	11
4. Kepuasan	11
5. Minat beli ulang	12
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis	28
D. Model Penelitian	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan Penelitian	35

B.	Subjek & Objek Penelitian.....	35
C.	Metode Sampling	36
D.	Metode Pengumpulan Data	36
E.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	37
F.	Definisi Operasional.....	37
G.	Pengujian Instrumen.....	42
H.	Analisis Data	43
	BAB IV	47
	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	47
B.	Uji Kualitas Instrumen	50
C.	Uji Statistik Deskriptif	53
D.	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	58
E.	Pengujian Hipotesis.....	71
F.	Pembahasan (interpretasi)	76
	BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN ..	86
A.	Simpulan	86
B.	Keterbatasan Penelitian	89
C.	Saran.....	89
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pertumbuhan ritel modern di Indonesia	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Indikator Variabel	39
Tabel 3. 2 Goodness-of-fit indices	46
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4. 5 Interpretasi Kelas Interval	54
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga	56
Tabel 4. 8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Citra Toko.....	56
Tabel 4. 9 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan.....	57
Tabel 4. 10 Tabel Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	57
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Outliers	63
Tabel 4. 13 Notes for Model	65
Tabel 4. 14 Menilai Goodness of Fit.....	66
Tabel 4. 15 Menilai Goodness of Fit	67
Tabel 4. 16 Hasil RMSEA	68
Tabel 4. 17 Hasil GFI.....	68
Tabel 4. 18 Hasil AGFI.....	69
Tabel 4. 19 Hasil CMIN/DF	69
Tabel 4. 20 Hasil TLI:	70
Tabel 4. 21 Hasil CFI:	71
Tabel 4. 22 Hubungan antar variabel	71
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	72
Tabel 4. 24 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian (replikasi dari Andra & Soesanto, 2021)	34
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	59
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	60
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance	62
Gambar 4. 4 Struktur Model Setelah Modifikasi	67