

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG
DIMEDIASI KEPUASAN**

**(Studi pada pelanggan Kopi Janji Jiwa di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***EFFECT OF SALES PROMOTION AND SERVICE QUALITY
ON REPURCHASE INTEREST WHICH IS MEDIATED BY
CUSTOMER SATISFACTION***

***(Study on consumers of Janji Jiwa Coffee, Special Region of
Yogyakarta)***



Oleh:

Difa Hafizul Akmal

20200410078

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

2024

**PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi pada konsumen Kopi Janji Jiwa Daerah Istimewa Yogyakarta)

***EFFECT OF SALES PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON
REPURCHASE INTEREST WHICH IS MEDIATED BY CUSTOMER
SATISFACTION***

(Study on consumers of Janji Jiwa Coffee, Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

Difa Hafizul Akmal

20200410078

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Difa Hafizul Akmal

Nomor Induk Mahasiswa : 20200410078

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PROMOSI PENJUALAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Kopi Janji Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 17 July 2024



10000
SERBUK RINDU KURNIA
345E2ALX265655207
Difa Hafizul Akmal

MOTTO

Kesuksesan adalah hasil dari kerja keras, ketekunan, dan doa yang tak pernah putus. Setiap langkah kecil membawa kita lebih dekat pada tujuan besar. Sukses bukanlah milik orang yang tidak pernah gagal, tetapi orang yang tidak pernah menyerah setelah gagal. Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya

"Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. (QS. Al-Insyirah: 6-7)"

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya... (QS. Al-Baqarah: 286)"

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim, segala puji peneliti haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga atas ridho-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat beriringkan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah mengumpulkan hati umatnya dalam naungan cahaya islam sehingga kita dapat merasakan indahnya keislaman pada saat ini. Syukur Alhamdulillah, peneliti persembahkan karya tulis ini kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya yaitu:

1. Dua orang tua hebat yang hingga saat ini masih mendampingi, mengajari dan mendoakan saya untuk menjadi seseorang yang memiliki ketekunan dalam berprinsip, bersikap dan selalu memberikan dukungan dan kebutuhan kepada saya dalam bentuk apapun hingga saat ini yakni Solikhun selaku ayah kandung dan Tien Diniyah sebagai ibu kandung.
2. Kepada teman-teman seperjuangan saya Muhammad Rosul Haqani, Muhammad Idhar Fauzi, Farhan Fadlurahman Fatoni (ogong), Ahmad Wahid Faturahman Saleh, Faisal Hilmy, Prio Sejati, Ayu Erlina, Alya Hamidah yang telah memberikan dukungan, bantuan serta telah membersamai saya dari awal semester hingga saat ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan, karunia dan rahmat sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi Penjualan dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli ulang yang dimediasi Kepuasan Pelanggan Studi pada Kopi Janji Jiwa Daerah Istimewa Yogyakarta.”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap study tentang perkembangan bisnis *food and beverages* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan penulis menyelesaikan studi.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat di dalam skripsi ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima kritik, saran dan opini yang dapat membangun untuk skripsi ini agar dapat mengembangkan kemampuan penulis serta pengembangan topik penelitian ini bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	II
PERNYATAAN.....	III
MOTTO	V
PERSEMBAHAN.....	VI
INTISARI	VII
ABSTRACT	VIII
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
DAFTAR LAMPIRAN	XV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Pengembangan Hipotesis.....	20
D. Model Penelitian	26
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN	28
A. Objek dan Subjek Penelitian	28
B. Jenis Data	28
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data dan Penentuan Skala.....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Uji Kualitas Instrumen.....	34
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis	35

BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
<i>A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian</i>	<i>39</i>
<i>B. Uji Kualitas Instrumen.....</i>	<i>44</i>
<i>C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....</i>	<i>46</i>
<i>D. Uji Hipotesis</i>	<i>61</i>
<i>E. Pembahasan</i>	<i>67</i>
BAB V.....	74
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	74
<i>A. Simpulan.....</i>	<i>74</i>
<i>B. Keterbatasan Penelitian.....</i>	<i>76</i>
<i>C. Saran penelitian</i>	<i>77</i>
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80

Daftar Gambar

Gambar 3. 1 Model penelitian (Hardiana & Kayadoe, 2022)	26
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	51
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	51
Gambar 4. 3 <i>Minimum was archived</i>	55
Gambar 4. 4 Persamaan Struktural <i>Goodness-Of-Fit</i>	59

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Volume penjualan	2
Tabel 1. 2 Komparasi <i>Brand Index</i>	2
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Skala kuisioner	31
Tabel 3. 2 Operasional variabel.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Konsumen	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Konsumen.....	43
Tabel 4. 6 Uji Validitas	45
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4. 8 Analisis Deskriptif Promosi Penjualan	47
Tabel 4. 9 Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	48
Tabel 4. 10 Analisis Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4. 11 Analisis Minat Beli Ulang.....	49
Tabel 4. 12 <i>Degree of Freedom</i>	53
Tabel 4. 13 Uji Normalitas	53
Tabel 4. 14 <i>Outliers</i>	56
Tabel 4. 15 <i>Goodness-Of-Fit</i>	60
Tabel 4. 16 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.....	62
Tabel 4. 17 <i>Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)</i>	65
Tabel 4. 18 <i>Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)</i>	65

Daftar Lampiran

Lampiran 1 (Kuesioner Penelitian).....	81
Lampiran 2 (Tabulasi Data).....	88
Lampiran 3 (Karakteristik Demografi).....	99
Lampiran 4 (Validitas dan Reliabilitas).....	103
Lampiran 5 (Data Amos).....	105