

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : ANA MENTALDI

Nomor Mahasiswa : 20120410327

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Mendorong Minat Beli Ulang” bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

**Yogyakarta, 2016**

**Ana Mentaldi**

## **MOTTO**

Dan Barang Siapa Yang Berjihad, Maka Sesungguhnya  
Jihadnya Itu Adalah Untuk Dirinya Sendiri

(QS Al-ankabut 29:6)

“ Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum, jika suatu  
kaum tidak mau merubahnya”

(Qs Ar Ra'du : 11)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Goresan tinta berwujud tulisan sederhana ini saya persembahkan kepada :

1. Bapak dan ibu selaku orang tua yang selalu memberikan dorongan keyakinan dan juga dukungan semangat sehingga penyusunan skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik .
2. Kakak perempuan saya Riska ulmiana dan adik saya Yadan Haqqi, Huzzi Iza Syahudan serta Rifa Hauzan Diahulhaq. Saya ucapkan terimakasih sudah menjadi bagian kehidupan yang memberikan banyak makna bagi saya, semoga kita menjadi keluarga yang utuh dan satu.
3. Candra dewi yang telah memberikan semangat serta selalu mendampingi mulai dari awal sampai akhir proses skripsi ini.
4. Teman-teman manajemen angkatan 2012 yang selalu memberikan inspirasi pada saat perkuliahan semoga kalian semua menjadi orang yang sukses.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penellitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	12
1. Kualitas produk .....	12
2. Kualitas pelayanan.....	14
3. Kepuasan Konsumen .....	17
4. Minat Beli Ulang .....	18
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	20
C. Perumusan Hipotesis .....	23
D. Model Penelitian .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Subyek dan Objek Penelitian .....	28
B. Jenis Data .....	28
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	28

D. Teknik Pengumpulan Data .....	30
E. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
F. Uji Kualitas Instrumen .....	34
1. Uji Validitas .....	34
2. Uji Reliabilitas.....	34
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	35
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
2. Analisis Regresi Linear Sederhana .....	36
3. <i>Goodnes of Fit</i> .....	37
3. Uji Parsial (Uji t).....	37
4. Koefisiensi Determinasi ( $R_2$ ) .....	38
5. Uji Sobel.....	38
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	40
B. Profil Responden .....	42
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas.....	46
D. Hasil Pengujian Hipotesis .....	47
E. Pembahasan .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	56
B. Keterbatasan Penelitian .....	56
C. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Operator Seluler di Indonesia .....	6
Tabel 3.1 Instrumen Skala <i>Likert</i> .....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional .....	32
Tabel 4.1 Deskripsi Responden .....	43
Tabel 4.2 Uji Validitas .....	45
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....	46
Tabel 4.4 Uji Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel 4.5 Uji Regresi Linear Sederhana .....	49

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	27
-----------------------------------	----

