

**PENGARUH PENANGANAN KEGAGALAN LAYANAN,  
KEPERCAYAAN. DAN GAYA HIDUP TERHADAP MINAT PEMBELIAN  
ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi pada Konsumen Transmart Ambarukmo Plaza Jogja)**



**Disusun oleh:**

**MUHAMMAD KHAIRUN NASIRIN**

**20170410162**

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

**2023**

**PENGARUH PENANGANAN KEGAGALAN LAYANAN, KEPERCAYAAN,  
DAN GAYA HIDUP TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG MELALUI  
KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi pada Konsumen Transmart Ambarukmo Plaza Jogja)**

**THE EFFECT OF SERVICE FAILURE HANDLING, TRUST, AND LIFESTYLE ON  
REPURCHASING INTEREST THROUGH CONSUMER SATISFACTION**

**(Study on Consumers of Transmart Ambarukmo Plaza Jogja)**

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**MUHAMMAD KHAIRUN NASIRIN**

**20170410162**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Khairun Nasirin

Nomor Mahasiswa : 20170410162

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya asli saya sendiri dan bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal ataupun otentik, kecuali yang 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, 8 September 2023



Munammad Khairun Nasirin

## **MOTTO**

Barang siapa bertakwa kepada Allah maka dimudahkan dan diberi jalan keluar terhadap urusan ataupun masalahnya. Allah juga memberinya rezeki dari arah yang tidak disangka-sangka.

(Q.S. Ath-Thalaq: 2-3)

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

Dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar.  
(Q.S. Al-Anfaal: 46)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucap rasa syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, kesehatan, dan kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai dengan waktu yang ditetapkan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua penulis, yang sudah selalu senantiasa mendukung baik berupa moral ataupun material, serta selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis persembahkan juga kepada Ibu Hasnah Rimiati, S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dan selalu memberikan semangat dan motivasi.

Tak lupa penulis juga persembahkan untuk teman-teman yang berjuang bersama dan saling memberikan dukungan satu sama lain.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT yang menguasai segala sesuatu, Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabat nya.


Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Selama penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan bantuan bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas dukungan dari berbagai pihak yakni kepada yang berikut ini.

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E, M.Sc., PhD., AK.,CA., CRP. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan arahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua orang tua, nenek, adik saya dan keluarga-keluarga yang selalu memberi dorongan, masukan, do'a serta kasih sayang kepada saya dalam menempuh dan menyelesaikan perkuliahan.
5. Teman-teman angkatan manajemen 2017 yang telah menemani, mendukung dan menjadi teman seperjuangan selama berkuliah di Manajemen UMY.
6. Teman-teman Asrama Mahasiswa Kabupaten Balangan-Yogyakarta yang telah menemani dan mendukung sekaligus menjadi keluarga di Yogyakarta.
7. Terima kasih kepada Mas Aldean Tegar Gemilang dan Bala-Bala Esport yang telah menemani sepanjang malam dalam pembuatan penelitian ini.
8. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih kepada diri saya sendiri Muhammad Khairun Nasirin yang sudah kuat menjalani segala lika-liku yang terjadi. Saya bangga pada diri saya sendiri, mari bekerja sama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari hari ke hari.

Akhirnya, setelah segala kemampuan dicurahkan serta diiringi dengan do'a untuk menyelesaikan tugas akhir ini hanya kepada Allah SWT semua dikembalikan.

Yogyakarta, 8 September 2023



Muhammad Khairun Nasirin

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Penanganan Kegagalan Layanan .....	8
2. Kepercayaan.....	10
3. Gaya Hidup .....	13
4. Minat Pembelian Ulang .....	18
5. Kepuasan Konsumen .....	21
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	23
1. Pengembangan Hipotesis .....	28
2. Model Penelitian.....	38
BAB III .....	39
METODE PENELITIAN .....	39
A. Subjek dan Objek Penelitian .....	39
B. Jenis Data.....	39
D. Populasi dan Teknik Sampling.....	41
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	42



F. Uji Kualitas Instrumen .....	45
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	46
BAB IV .....	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	54
C. Karakteristik Responden.....	55
D. Uji Kualitas Instrumen .....	56
E. Hasil Penelitian .....	65
F. Pembahasan .....	84
BAB V .....	97
SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN .....	97
A. Simpulan.....	97
B. Keterbatasan.....	99
C. Saran.....	100
LAMPIRAN.....	105