

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Konsumen OKUI Kopi 3.0 Surabaya)



Oleh :

Nabela Rizka Aprilia

NPM: 18.1.02.11392

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2022

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Konsumen OKUI Kopi 3.0 Surabaya)



Oleh :

Nabela Rizka Aprilia

NPM: 18.1.02.11392

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2022

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Konsumen OKUI Kopi 3.0 Surabaya)

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

NABELA RIZKA APRILIA

NPM: 18.1.02.11392

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2022

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DI MASA
PANDEMI COVID-19**

(Studi Pada Konsumen OKUI Kopi 3.0 Surabaya)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NABELA RIZKA APRILIA

NPM: 18.1.02.11392

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal 25 Februari 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.

Anggota : 1. Dr. Triyonowati, M.Si.

2. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Nabela Rizka Aprilia**
N.P.M : **18.1.02.11392**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Pada Konsumen OKUI Kopi 3.0 Surabaya)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Februari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 25 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Nabela Rizka Aprilia

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nabela Rizka Aprilia
NPM : 18.1.02.11392
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/23 April 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 Bersaudara / Anak ke-2
Alamat Rumah : Jl. Mulyorejo 112 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Agus Hidayatullah , S.Sos
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Mulyorejo 112,/087852441613
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Negeri Sipil/Staff

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kalisari 1/242 Tahun 2012
2. Tamat SMP di SMP IPIEMS Tahun 2015
3. Tamat SMA di SMK IPIEMS Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	SURABAYA	I-VII	2018-2022	S1 Manajemen

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya oleh:



Nabela Rizka Aprilia

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KULITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Konsumen OKUI Kopi 3.0 Surabaya)”**.

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulisty Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia menyediakan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing penulis selama menyusun skripsi. Terimakasih atas segala masukan, dan nasihat yang telah diberikan selama ini.
4. Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan mendidik peneliti, serta Staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan administrasi dan lain-lain.
6. Kepada Bu Fastha Aulia dan Pak Muktar Redy Susila yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk penyelesaian penelitian.
7. Kepada Mas Angga selaku manajer di OKUI Kopi 3.0 Surabaya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua Orang tua (Ayah dan Ibu), kakak saya, almh nenek mardiyah tercinta terimakasih atas segala bentuk kasih sayang, cinta, semangat, perhatian dukungan serta doanya yang tiada hentinya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
9. Kepada Ryan Adrian Syah yang selalu memotivasi dan membantu penyelesaian penelitian ini.
10. Kepada teman seperjuangan skripsi yaitu Rosalina, Wilujeng, Vanesha, Ericha, Sarah, Firda yang saling berbagi ilmu, semangat dan dukungan agar bisa lulus bersama.
11. Kepada teman-teman SM-3 angkatan 2018 terimakasih untuk kebersamaan dan menjadi teman seperjuangan yang menyenangkan di bangku kuliah.
12. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung penulis selama menjalani kuliah sampai terselesainya skripsi ini.

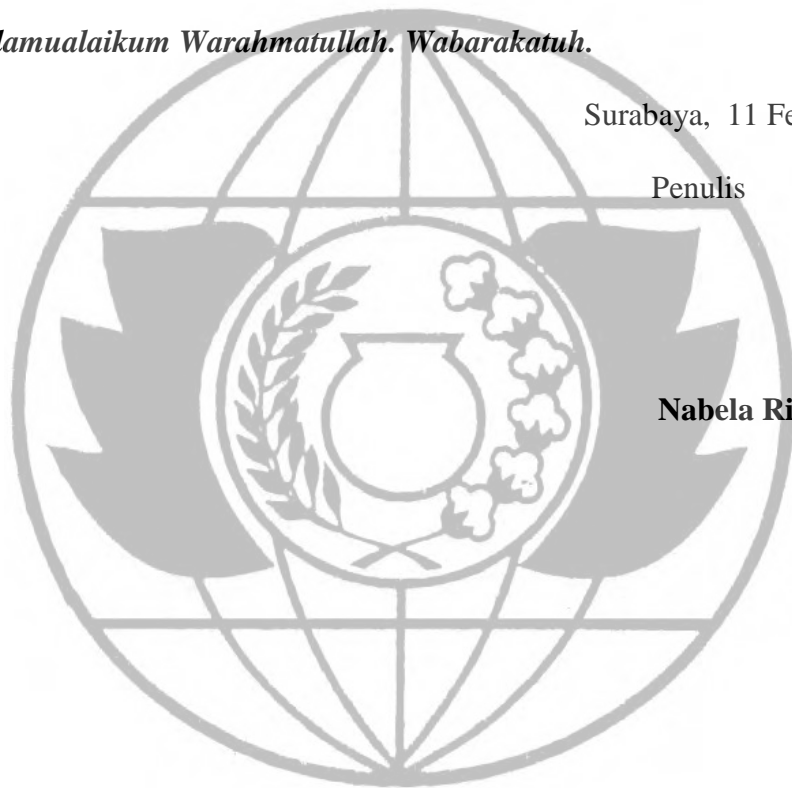
Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan dari penulis. oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran demi kesempurnaan skripsi yang dibuat sehingga dapat memberikan manfaat untuk kedepannya bagi semua pihak. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Wassalamualaikum Warahmatullah. Wabarakatuh.

Surabaya, 11 Februari 2022

Penulis

Nabela Rizka Aprilia



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMBUNG JUDUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN TIM PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAM PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Tujuan Teoritis	15
2.1.1 Harga	15
2.1.1.1 Pengertian Harga.....	15
2.1.1.2 Peranan Harga.....	16
2.1.1.3 Tujuan Penerapan Harga.....	17

2.1.1.4 Indikator Harga	19
2.1.2 Promosi.....	20
2.1.2.1 Pengertian Promosi	20
2.1.2.2 Tujuan Promosi.....	21
2.1.2.3 Bauran Promosi.....	23
2.1.2.4 Indikator Promosi	25
2.1.3 Kualitas Produk	25
2.1.3.1 Pengertian Produk.....	25
2.1.3.2 Pengertian Kualitas Produk	26
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk	27
2.1.3.4 Indikator Kualitas Produk	28
2.1.4 Minat Beli Ulang.....	29
2.1.4.1 Pengertian Minat Beli Ulang	29
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembelian Ulang ..	30
2.1.4.3 Indikator Minat Beli Ulang	32
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	32
2.3 Rerangka Konseptual	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	35
2.4.1 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	36
2.4.2 Pengaruh Promosi Terhadap Minat Beli Ulang.....	36
2.4.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi	39
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.1.1 Data Subyek.....	41
3.3.1.2 Data Fisik.....	42
3.3.2 Sumber Data	42
3.3.2.1 Data Primer	42

3.3.2.2 Data Sekunder.....	42
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	44
3.4.1 Definisi Variabel	44
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4.2.1 Harga (X1)	45
3.4.2.2 Promosi (X2).....	46
3.4.2.3 Kulit Produk (X3).....	47
3.4.2.4. Minat Beli Ulang (Y).....	48
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	49
3.5.2 Uji Instrumen	49
3.5.2.1 Uji Validasi.....	49
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	49
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.5.4.1 Uji Normalitas.....	51
3.5.4.2 Uji Multikolinearitas.....	52
3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas	52
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	52
3.5.5.1 Uji F.....	52
3.5.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.5.6 Pengujian Hipotesis (Uji t).....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.1.1.1 Sejarah Singkat OKUI KOPI.....	55
4.1.2 Gambaran Subyek Penelitian.....	57
4.1.2.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	57
4.1.2.2 Karakteristik Responden Jenis Usia	58

4.1.3 Uji Instrumen	59
4.1.3.1 Uji Validitas	59
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	60
4.1.4 Deskriptif Hasil Penelitian	62
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1)	63
4.1.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X2)	64
4.1.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	65
4.1.4.4 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang (Y)	66
4.1.5 Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.2 Uji Asumsi Klasik	69
4.2.1 Uji Normalitas	69
4.2.2 Uji Multikolinearitas	70
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.4 Uji Kelayakan Model (Uji F)	72
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	72
4.3 Uji Hipotesis (Uji t)	73
4.4 Pembahasan	74
4.1.4.1 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X1)	74
4.1.4.2 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (X2)	75
4.1.4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	76
BAB V PENUTUP	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Keterbatasan	78
5.3 Saran	79
JADWAL PENELITIAN	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Data Penjualan OKUI Kopi 3.0 Surabaya Tahun 2020 – 2021	9
2. Penelitian Terdahulu	33
3. Alternatif Pilihan Jawaban	43
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	57
6. Uji Validitas	58
7. <i>Cronbach's Alpha</i>	60
8. Uji Reliabilitas	60
9. Kelas Interval.....	61
10. Hasil Tanggapan Variabel Harga.....	62
11. Hasil Tanggapan Variabel Promosi	63
12. Hasil Tanggapan Variabel Kualitas Produk.....	64
13. Hasil Tanggapan Variabel Minat Beli Ulang.....	66
14. Uji Regresi Linear Berganda.....	67
15. Hasil Uji <i>Kolmogorov Smirnov</i>	68
16. Hasil Uji Multikolinearitas.....	70
17. Hasil Uji F.....	71
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
19. Hasil Uji t.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual	35
2. Grafik Penjualan Normalitas Data	70
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. Kuesioner Penelitian	84
2. Rekapitulasi Kuesioner	88
3. Hasil Uji Statistik Deskriptif	94
4. Hasil Uji Instrumen	95
5. Analisis Statistik Deskriptif	99
6. Analisis Statistik	100

