

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* YANG
DIMEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION*
(Studi Kasus Pada Konsumen SuperIndo Cabang
Meyjen HR Muhammad Surabaya)**



Oleh:

MUHAMMAD ULUL FAHMI

NPM: 20.1.02.12196

Program Studi : Manajemen

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

2024

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* YANG
DIMEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION*
(Studi Kasus Pada Konsumen SuperIndo Cabang
Meyjen HR Muhammad Surabaya)**



Oleh:

MUHAMMAD ULUL FAHMI

NPM: 20.1.02.12196

Program Studi : Manajemen

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

2024

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE*
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* YANG
DIMEDIASI *CUSTOMER SATISFACTION*
(Studi Kasus Pada Konsumen SuperIndo Cabang
Meyjen HR Muhammad Surabaya)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Keuangan

Oleh:

Muhammad Ulul Fahmi

NPM: 20.1.02.12196

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

2024

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP
REPURCHASE INTENTION YANG DIMEDIASI
*CUSTOMER SATISFACTION***

(Studi Kasus Pada Konsumen SuperIndo Cabang Meyjen HR Muhammad Surabaya)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

MUHAMMAD ULUL FAHMI

NPM : 20.1.02.12196

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji

Pada tanggal 23 Maret 2024

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Ir. Pontjo Bambang Mahargiono, M.M.

2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Rismawati, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Prof. Dr. Nur Fauziah Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Ulul Fahmi

N.P.M : 2010212196

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *PRICE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* YANG DIMEDIASI *CUSTOMER SATISFCTION* (Studi Kasus Pada Konsumen SuperIndo Cabang Meyjen HR Muhammad Surabaya).

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Maret 2024 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 pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin 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 saya terima.

Surabaya, 23 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD ULUL FAHMI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Muhammad Ulul Fahmi
NPM : 20.1.02.12196
Program Studi : S1-Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Lamongan, 08 Mei 2002
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2
Alamat Rumah : Jl. Kalianak Barat Rt 03, Rw 01 No. 110 A
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Suparman
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kalianak Barat Rt 03, Rw 01 No. 110 A
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Perak Timur 512 Blok H2 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan : Karyawan Swasta

C. Riwayat Pendidikan

1. Tamat MI Salafiyah Surabaya Tahun 2008-2014
2. Tamat SMP Negeri 7 Surabaya Tahun 2014-2017
3. Tamat SMK Negeri 4 Surabaya Tahun 2017-2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I-VII	2020-2024	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2023	Shooper Express	-	Daily Worker

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna memenuhi salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* Dan *Price Terhadap Repurchase Intention* Dimediasi *Customer Satisfaction* Pada Konsumen SuperIndo Cabang Meyjen HR Muhammad Surabaya”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terima kasih atas segalanya kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua 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. Dr. Rismawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Drs. Achmad Djuraidi, M.Si., selaku dosen wali SM4 saya yang telah memberikan pengarahan serta dukungan selama menempuh perkuliahan.

5. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh perkuliahan.
6. Keluarga saya yang telah memberikan kasih sayang tak terhingga, senantiasa merawat dan mendidik bahkan memberikan banyak dukungan serta perjuangan yang rela mati-matian untuk selalu mencukupi dan membiayai sekolah sampai saat dan detik ini pun demi membahagiakan anaknya, sehingga penulis skripsi dapat menyelesaikan dengan yang diharapkan.
7. Sahabat-sahabat saya PTL dan teman-teman antar kelas yang telah memberikan bantuan, masukan serta dukungannya hingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
8. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap kritik dan saran dapat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah informasi bagi pihak yang menggunakan skripsi ini.

Surabaya, 23 Maret 2024

Penulis,

Muhammad Ulul Fahmi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR JUDUL.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM JUDUL.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 : TINJAUAN TERORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Harga (<i>Price</i>).....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.

- 2.4.2 Pengaruh *Price* terhadap *Repurchase Intention***Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.3 Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* **Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.4 Pengaruh *Price* terhadap *Customer Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.5 Pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Repurchase Intention***Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.6 Pengaruh *Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* dimediasi *Customer Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
- 2.4.7 Pengaruh *Price* terhadap *Repurchase Intention* dimediasi *Customer Satisfaction*.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB 3 : METODE PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

- 3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.1 Jenis Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian.**Error! Bookmark not defined.**
- 3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel.**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.2.2 Teknik Sampling.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.3 Teknik Pengumpulan Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.1 Jenis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.2 Sumber Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.1 Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.5 Teknik Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.1 Analisis Deskriptif.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.2 Uji Instrumen.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.3 Uji Kelayakan Model.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.5 Analisis Jalur (*Path Analysis*).....**Error! Bookmark not defined.**
 - 3.5.6 Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

- 4.1 Hasil Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.1.3 Deskriptif Hasil Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- 4.2 Analisis Data**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.1 Uji Instrumen**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.2 Uji Kelayakan Model.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.3 Uji kelayakan model.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.4 Analisis Jalur**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.2.5 Uji Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3 Pembahasan.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.1 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.2 Pengaruh *Price (Pc)* Terhadap *Repurchase Intention (RI)* **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.3 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* **Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.4 Pengaruh *Price* terhadap *Customer Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.5 Pengaruh *Customer Satisfaction* Terhadap *Repurchase Intention***Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.6 Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dimediasi *Customer Satisfaction***Error! Bookmark not defined.**
 - 4.3.7 Pengaruh *Price* Terhadap *Repurchase Intention* Dimediasi *Customer Satisfaction*.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB 5 : PENUTUPError! Bookmark not defined.

- 5.1 Simpulan**Error! Bookmark not defined.**
- 5.2 Keterbatasan.....**Error! Bookmark not defined.**
- 5.3 Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

JADWAL PENELITIAN.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Gerai Retail Modern di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
2. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
3. Skala LIkert.....	Error! Bookmark not defined.
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
5. Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
6. Resnponden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
7. Kelas Interval	Error! Bookmark not defined.
8. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
6. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price</i>	Error! Bookmark not defined.
10. Hasil Tanggapan Responden Terhadap <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
11. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Customer Satisfaction</i> ..	Error! Bookmark not defined.
12. Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
13. Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
14. Hasil Uji F (Persamaan Pertama).....	Error! Bookmark not defined.
15. Hasil Uji F (Persamaan Kedua)	Error! Bookmark not defined.
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Persamaan Pertama)	Error! Bookmark not defined.
17. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Persamaan Kedua)	Error! Bookmark not defined.
18. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov (Persamaan Pertama)	Error! Bookmark not defined.
19. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov (Persamaan Kedua)	Error! Bookmark not defined.
20. Uji Multikolineritas (Persamaan Pertama).....	Error! Bookmark not defined.
21. Uji Multikolineritas (Persamaan Kedua)	Error! Bookmark not defined.
22. Uji Pengaruh Langsung.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Gerai Terbanyak Dalam Kelompok Retail Besar	Error! Bookmark not defined.
2. Brosur Potongan Harga	Error! Bookmark not defined.
3. Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Jalur (Path Analysis)	Error! Bookmark not defined.
5. Hasil Uji Grafik P- Plot of Regression (Persamaan Pertama)	Error! Bookmark not defined.
6. Hasil Uji Grafik P-Plot of Regression (Persamaan Kedua)	Error! Bookmark not defined.
7. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
8. Grafik Scatterplot Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
9. Diagram Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
2 Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3 Hasil Uji Frekuensi	Error! Bookmark not defined.
4 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
5 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
6 Hasil Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
8 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
9 One Sample Kolmogorov Smirnov	Error! Bookmark not defined.
10 Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
12 Hasil Uji Pengaruh Langsung	Error! Bookmark not defined.
13 r tabel.....	Error! Bookmark not defined.
14 Surat Tugas Bimbingan.....	Error! Bookmark not defined.
15 Kartu Konsultasi	Error! Bookmark not defined.
16 Surat Pernyataan.....	Error! Bookmark not defined.
17 Sertifikat Seminar Hasil	Error! Bookmark not defined.
18 Surat Keterangan Bebas Plagiasi	Error! Bookmark not defined.
19 Hasil Plagiasi.....	Error! Bookmark not defined.