

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG  
PETERNAKAN PAK CHANDRA**

**SKRIPSI**



disusun oleh

I Wayan Priyana

19.92.0140

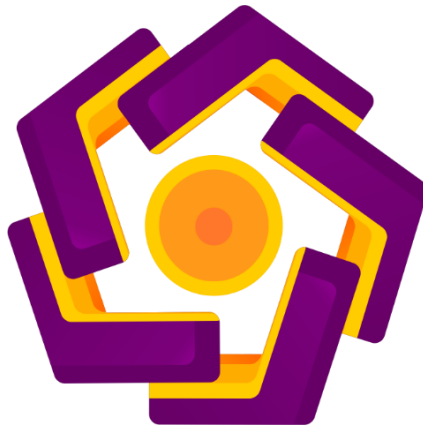
**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG  
PETERNAKAN PAK CHANDRA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Mencapai Gelar Sarjana

Pada Program Studi Kewirausahaan



disusun oleh

I Wayan Priyana

19.92.0140

**PROGRAM SARJANA  
PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

# PERSETUJUAN

## LEMBAR PERSETUJUAN

### SKRIPSI

**PEPENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PETERNAKAN PAK CHANDRA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

I Wayan Priyana  
NIM 19.92.0140

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada 21 Mei 2023

Dosen Pembimbing,



Suyatni, S.E., M.M

NIK. 190302573

# PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### SKRIPSI

#### PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PETERNAKAN PAK CHANDRA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

I Wayan Priyana  
NIM 19.92.0140

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji  
pada 3 Juli 2023

#### Nama Penguji

Yusuf Amri Amrullah, SE, MM  
NIK. 190302308

Tanti Prita Hapsari, SE, M.SI  
NIK. 190302303

Suyatmi, S.E., M.M  
NIK. 190302573

#### Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Bisnis  
11 Juli 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.  
NIK. 190302125

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 25 Juli 2023



I Wayan Priyana

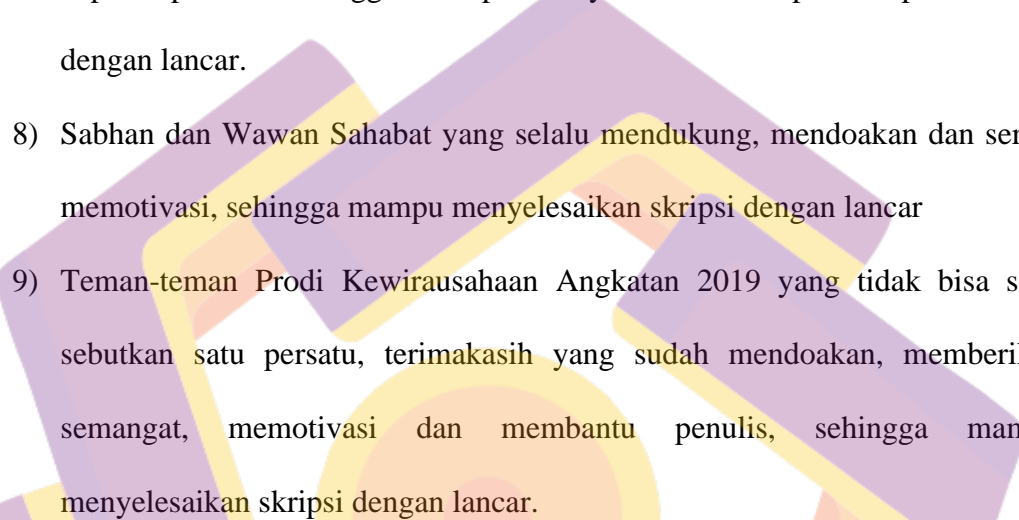
19.92.0140

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur, kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta)
- 2) Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
- 3) Suyatmi, S.E., M.M selaku Kaprodi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.
- 4) Suyatmi, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi.
- 5) Peternkana pak Chandra selaku perusahaan yang telah membantu dan berkenan untuk dijadikan sebagai objek penelitian, sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

- 
- 6) Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan kesediaanya dalam mengisi kuesioner, sehingga skripsi ini dapat selesai dengan lancar.
  - 7) Kedua orang tua penulis, Nyoman Paing dan Nyoman Sutrinings, yang selalu memberi kasih sayang, mendoakan, memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi sampai saat ini dengan lancar.
  - 8) Sabhan dan Wawan Sahabat yang selalu mendukung, mendoakan dan sering memotivasi, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar
  - 9) Teman-teman Prodi Kewirausahaan Angkatan 2019 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih yang sudah mendoakan, memberikan semangat, memotivasi dan membantu penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar.

Yogyakarta, Juli 2023

I Wayan Priyana

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur, Kepada Tuhan yang maha kuasa karena atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Kewirausahaan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan penulis kesehatan, kemudahan, dan kelancaran dalam proses penulisan skripsi ini
- 2) Kedua orang tua penulis, Ibu dan Bapak tercinta, yang selalu menjadi sumber semangat dan motivasi untuk terus belajar, teman teman dan saudara penulis yang selalu menyemangati dan menemani penulis dalam mengerjakan skripsi. Skripsi ini semoga bisa menjadi salah satu hasil dari kerja keras Ibu dan Bapak dalam membesarkan dan mendidik penulis hingga saat ini. Semoga penelitian ini juga bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.
- 3) Fakultas Ekonomi dan Sosial serta almamater Kewirausahaan Amikom Yogyakarta.



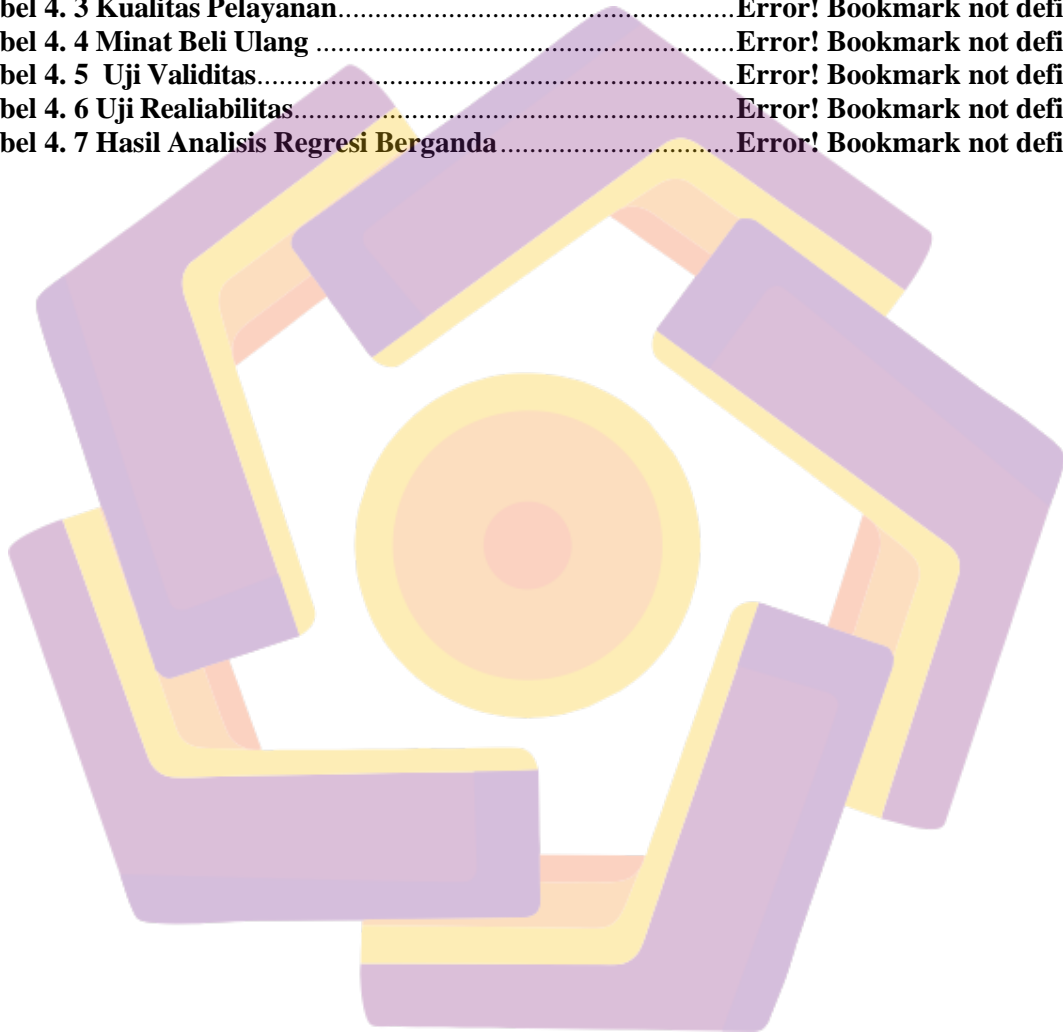
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.5 Sistematika Penulisan</b> .....	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Landasan Teoritis dan/Konseptual</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Kualitas Produk.....	5
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3 Minat Beli Ulang.....	9
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>9</b>
<b>2.3 Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>16</b>

<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	18
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	18
<b>3.2 Sumber Data</b> .....	18
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	19
3.3.1 Populasi .....	19
3.3.2 Sampel.....	19
<b>3.4. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	19
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel</b> .....	20
<b>3.6 Uji Kuesioner</b> .....	23
<b>3.7 Metode Analisis Data</b> .....	24
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	24
3.7.2 Analisis Regresi Berganda.....	24
3.7.3 Uji Model .....	24
3.7.4 Uji Hipotesis (Uji parsial Hipotesis 1 s/d 2) .....	25
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	26
<b>4.1 Hasil Penelitian</b> .....	26
4.1.1 Analisis Deskriptif Penelitian .....	26
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	27
4.1.3 Uji Kuesioner .....	29
4.1.4 Analisis Regresi Berganda .....	30
<b>4.2 Pembahasan</b> .....	31
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	33
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	33
<b>5.3 Implikasi</b> .....	33
<b>5.2 Saran</b> .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	35
<b>LAMPIRAN</b> .....	37

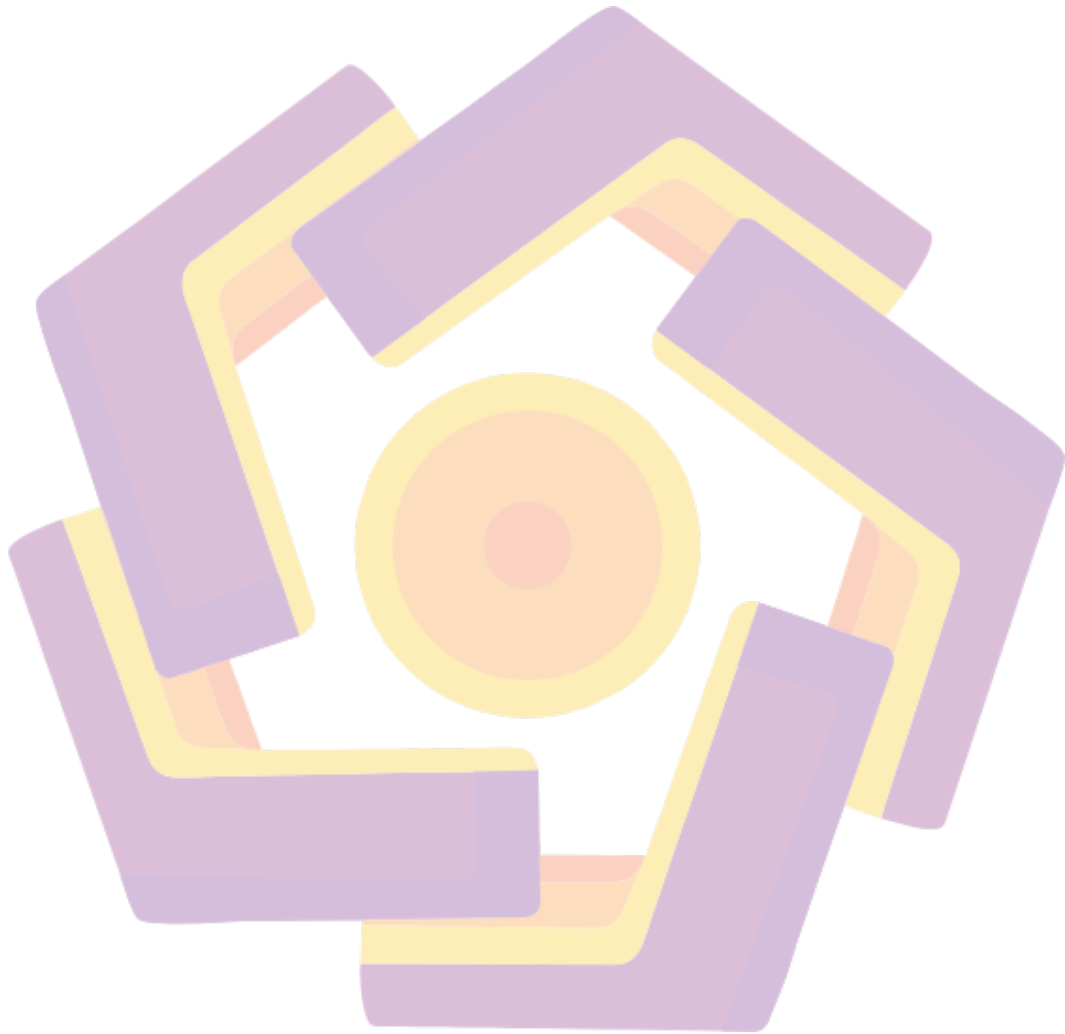
## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Kualitas Produk .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Minat Beli Ulang .....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Uji Realiabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	Error! Bookmark not defined.



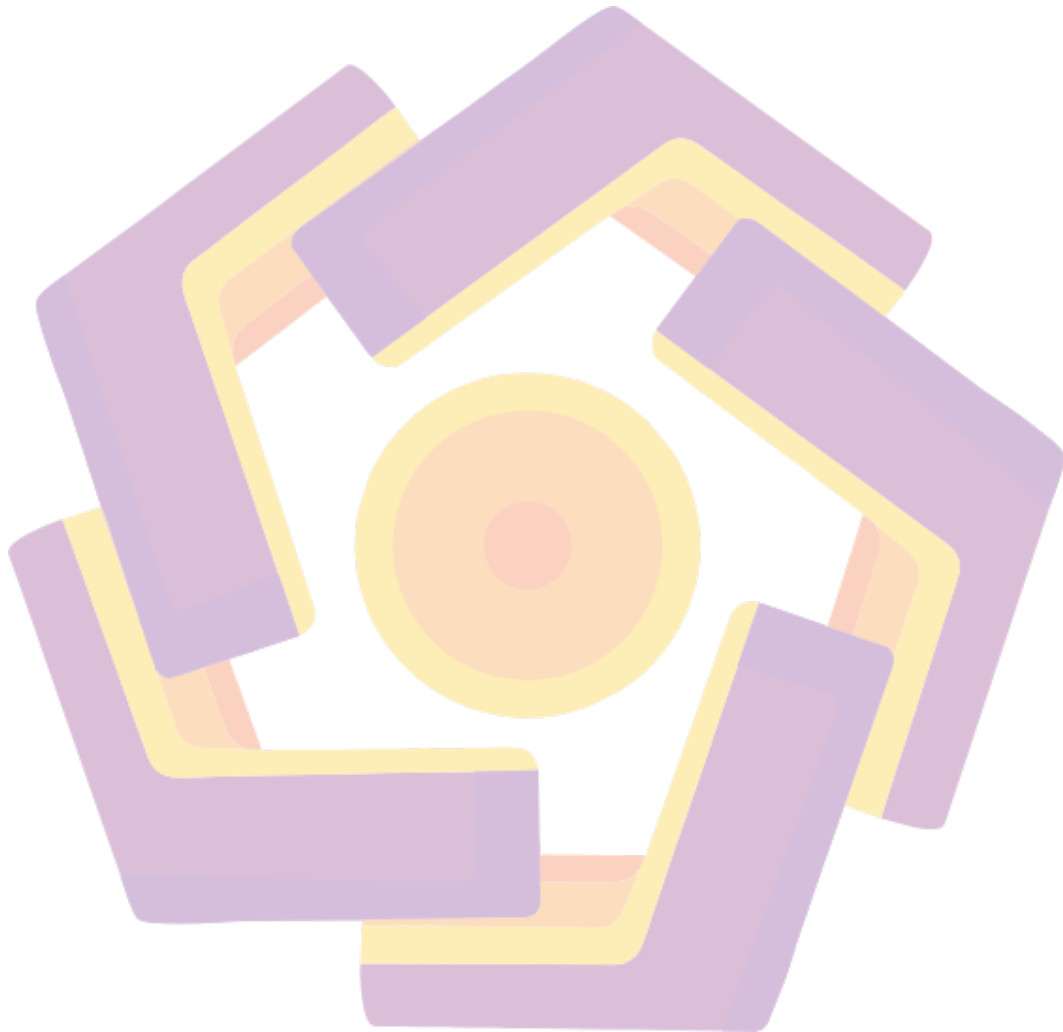
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....Error! Bookmark not defined.



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2: Data Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Deskriptif Variabel .....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4: Uji Validitas .....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5: Uji Reliabilitas .....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6: Analisis Regresi Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7: Uji Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada peternakan telur pak Chandra dengan kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi. Metode pengambilan data menggunakan purposive sampling dengan kriteria yaitu; 1. WNI yang berumur 18 tahun ke atas 2. Telah melakukan pembelian lebih dari 1 kali. Metode penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dan alat analisis data yang digunakan untuk meneliti Model penelitian yaitu menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) menggunakan SmartPLS3 (Partial Least Square). Hipotesis pada penelitian ini adalah (H1) terdapat pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang (H2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang (H3) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan signifikan terhadap minat beli ulang

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang

## ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of product quality and service quality on repurchase intention at Pak Chandra's egg farm with customer satisfaction being the mediating variable. The data collection method uses purposive sampling with the following criteria; 1. Indonesian citizens aged 18 years and over 2. Have made purchases more than 1 time. This research method is quantitative research and the data analysis tool used to examine the research model is using SEM (Structural Equation Modeling) using SmartPLS3 (Partial Least Square). The hypothesis in this study is (H1) there is an effect of product quality on repurchase intention (H2) there is an effect of service quality on repurchase intention (H3) product quality and service quality are simultaneously significant on repurchase requests

**Keyword:** *Product Quality, Service Quality, Repurchase Interest* Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada peternakan telur pak Chandra dengan kepuasan pelanggan menjadi variabel mediasi. Metode pengambilan data menggunakan purposive sampling dengan kriteria yaitu; 1. WNI yang berumur 18 tahun ke atas 2. Telah melakukan pembelian lebih dari 1 kali. Metode penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dan alat analisis data yang digunakan untuk meneliti Model penelitian yaitu menggunakan SEM (Structural Equation Modeling) menggunakan SmartPLS3 (Partial Least Square). Hipotesis pada penelitian ini adalah (H1) terdapat pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang (H2) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang (H3) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan signifikan terhadap minat beli ulang