

**PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEWAJARAN HARGA PADA NIAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace)



SKRIPSI

Disusun untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan
Guna Meraih Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNS Surakarta

Oleh:

ENDIK RETNOWATI

F0211039

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

2015

ABSTRAK

**PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEWAJARAN HARGA PADA NIAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN
(Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace)**

Oleh :

ENDIK RETNOWATI
NIM. F0211039

Penelitian ini bertujuan untuk menguji keterkaitan antara nilai yang dirasakan pada kepuasan konsumen, kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen, kewajaran harga pada kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen pada niat beli ulang di Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace.

Sebanyak 180 pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace diambil sebagai sampel dengan metode *purposive sampling*. Uji instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah *pretest*, uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 11.5. Pengujian hipotesis dengan menggunakan SEM dan diolah dengan bantuan komputer program Amos 16.0.

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa : 1) nilai yang dirasakan berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen, 2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen, 3) kewajaran harga berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen, 4) kepuasan konsumen berpengaruh signifikan pada niat beli ulang.

Kata kunci : Nilai yang dirasakan, kualitas pelayanan, kewajaran harga, kepuasan konsumen dan Niat beli ulang.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERCEIVED VALUE, SERVICE QUALITY AND REASONABLENESS PRICE ON THE RE-PURCHASE INTENTION MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION (The Study on Customers of Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace)

By :

ENDIK RETNOWATI
F0211039

This research aimed to test the relevance between perceived value on customer satisfaction, service quality on customer satisfaction, reasonableness price on customer satisfaction and customer satisfaction on the re-purchase in Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace.

There were 180 customers of Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpace taken as sample by purposive sampling method. The instrument test used in this research was pretest, validity test and reliability test with SPSS 11.5. The hypothesis test used was SEM and processed by computer program Amos 16.0.

The results of this research were concluded that: 1) the perceived values has significance effect on customer satisfaction, 2) the service quality has significance effect on customer satisfaction, 3) the reasonableness price has significance effect on customer satisfaction, 4) the customer satisfaction has significance effect on the re-purchase intention.

Keywords : perceived value, service quality, reasonableness price, customer satisfaction and re-purchase intention.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEWAJARAN HARGA PADA NIAT BELI ULANG YANG
DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS
Sekarpace)

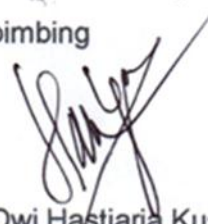
Ditulis oleh:

Endik Retnowati (NIM F0211039)

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Surakarta, 10 November 2015

Pembimbing



Drs. Dwi Hastjarja Kustijana B.M.M

NIP. 19591127 198601 1 00 1

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**PENGARUH NILAI YANG DIRASAKAN, KUALITAS PELAYANAN DAN
KEWAJARAN HARGA PADA NIAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS
Sekarpance)

Atas nama mahasiswa: Endik Retnowati (**NIM F0211039**)

Telah diterima dengan baik oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi
syarat-syarat untuk memperoleh oleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan
Manajemen.

Surakarta, 10 November 2015

Tim Penguji Skripsi

- | | | |
|--|--------------------|---|
| 1. <u>Drs. Heru Pumomo, M.M.</u>
NIP. 195701221986031003 | Sebagai Ketua |  |
| 2. <u>Drs. Dwi Hastjarja Kustijana B., M.M.</u>
NIP. 195911271986011001 | Sebagai Pembimbing |  |
| 3. <u>Drs. Djoko Purwanto, M.BA.</u>
NIP. 195901161985031004 | Sebagai Anggota |  |

Disahkan oleh
Ketua Jurusan Manajemen


Reza Rahardian, SE, M.Si.
NIP. 19740609 200012 1 001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi dengan judul "**Pengaruh Nilai yang Dirasakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga pada Niat Beli Ulang yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpac)**". ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Surakarta, 10 November 2015

Endik Retnowati

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Nama : Endik Retnowati

NIM : F0211039

Program studi : Manajemen

Judul Skripsi : **Pengaruh Nilai yang Dirasakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga pada Niat Beli Ulang yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpac)**

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan/salinan/saduran dan karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 10 November 2015



MOTO

“...Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum, sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri...”

(QS: Ar-Ra'd : 11)

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan / diperbuatnya

(Ali Bin Abi Tholib)

Tidak ada hidup yang bersih dari hambatan. Mengatasi hambatan itulah yang membuat kita disebut berhasil.

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Ibu Partini yang selalu mendoakan, menyayangi dan mendukung
- Bapak Mardi Almarhum yang telah berpulang kerahmat Allah SWT
 - Bapak Ngadiran yang selalu mendoakan dan memotivasi
 - Adhikku Moch. Febri Prastyo tersayang
 - Ricky Ari Wiradat yang memberikan keceriaan
 - Seluruh keluarga besar saya
- Sahabat disaat suka duka Fibri, Dyna, Isna, Ayu, Lusi, Bella, Triya, Jhohan, Novia, Wilis, Cici, Tika, Ria, Rina, Novita, Dalili
- Semua pihak yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada saya
 - Almamater saya

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah banyak mengkaruniakan nikmat-Nya yang tak terhitung, salah satunya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh Nilai yang Dirasakan, Kualitas Pelayanan dan Kewajaran Harga pada Niat Beli Ulang yang Dimediasi Kepuasan Konsumen (Studi pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpac)**". Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis haturkan pula penghargaan dan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sejak masa persiapan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Secara khusus, penghargaan dan terimakasih penulis haturkan kepada :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Dwi Hastjarja Kustijana, B.MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Djoko Purwanto, M.BA, selaku dosen pembimbing akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
4. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selama ini telah memberikan banyak ilmu dan motivasi.

5. Bapak Agung Widiatmoko selaku manajer yang telah memberikan izin penelitian dan seluruh pihak yang membantu penelitian di Waroeng Spesial Sambal Solo 4 UNS Sekarpce.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulisan dalam menyusun skripsi ini.

Penulis sadar masih banyak kekurangan dan kesalahan pada penulisan skripsi ini, untuk itu penulis sangat terbuka jika ada kritik dan saran yang membangun demi kebaikan di waktu yang akan datang.

Surakarta, 10 November 2015

Endik Retnowati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
HALAMAN MOTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teoritis	7

1. Nilai yang Dirasakan (<i>perceived value</i>)	7
2. Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>).....	8
3. Kewajaran Harga (<i>price fairness</i>)	10
4. Kepuasan Konsumen (<i>customer satisfaction</i>).....	10
5. Nilai Beli Ulang (<i>repurchase intention</i>)	11
B. Posisi Penelitian.....	12
C. Pengembangan Hipotesis	17
1. Pengaruh Nilai yang Dirasakan pada Kepuasan Konsumen	17
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen.....	17
3. Pengaruh Kewajaran Harga pada Kepuasan Konsumen	18
4. Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Niat Beli Ulang	19
D. Model Penelitian	20

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel	22
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	23
D. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional.....	24
1. Nilai yang Dirasakan (<i>perceived value</i>)	24
2. Kualitas Pelayanan (<i>service quality</i>).....	24
3. Kewajaran Harga (<i>price fairness</i>)	26
4. Kepuasan Konsumen (<i>customer satisfaction</i>).....	27
5. Niat Beli Ulang (<i>repurchase intention</i>)	28
F. Teknik Analisis	28
1. Uji Validitas	28

2. Uji Reliabilitas	29
3. Analisis SEM.....	29

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	35
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	38
1. Pretes	38
2. Uji Validitas Sampel Besar	40
3. Uji Reliabilitas Sampel Besar	42
C. Analisis SEM.....	43
1. Asumsi Kecukupan Sampel	44
2. Asumsi Normalitas	44
3. Asumsi Outlier.....	46
4. Analisis Kesesuaian Model (<i>Goodnes Of Fit</i>).....	47
5. Analisis Hubungan Antarvariabel	48
6. Analisis Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	49
D. Pembahasan Hipotesis	51

BAB V. PENUTUPAN

A. Kesimpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian	56
C. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel VI.1 Data Responden.....	35
Tabel VI.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	36
Tabel VI.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel VI.4 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel VI.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Penghasilan/Uang Saku	38
Tabel VI.6 Hasil Uji Validitas (Pretes 1)	39
Tabel VI.7 Hasil Uji Validitas (Pretes 2)	40
Tabel VI.8 Hasil Kecukupan Pengambilan Sampel	41
Tabel VI.9 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	42
Tabel VI.10 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar	43
Tabel IV.11 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel IV.12 Hasil Uji Outlier.....	46
Tabel IV.13 Hasil Kesesuaian Model	47
Tabel IV.14 Hasil Uji Hipotesis.....	48
Tabel IV.15 Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	50
Tabel IV.16 Hasil Hipotesis.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	20