



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN  
(Studi Pada Portobello Café Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata I**

**Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**Nama : Rendhy Yosua Putra Sinambela**

**NIM : 14020213120013**

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2019**

## **HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Rendhy Yosua Putra Sinambela

NIM : 14020213120013

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang**

**Konsumen (Studi Pada Portobello Café Semarang)**

Adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari orang Skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 21 Juni 2019  
Pembuat Pernyataan,

Rendhy Yosua Putra Sinambela  
14020213120013

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Portobello Café Semarang)**  
Nama Penyusun : Rendhy Yosua Putra Sinambela  
Departemen : Ilmu Administrasi Bisnis

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I**

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP  
NIP: 19640827.199001.001

**Dosen Pembimbing:**

1. Drs. Agus Hermani DS, MM

**Dosen Penguji:**

1. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D

2. Dra. Sri Suryoko, M.Si

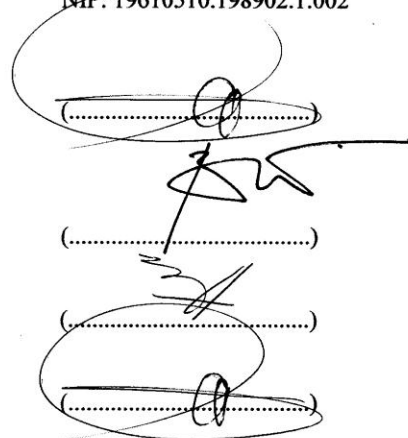
3. Drs. Agus Hermani DS, MM

Semarang, 21 Juni 2019

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si  
NIP: 19610510.198902.1.002



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Lakukanlah apa yang bisa lakukan, lakukanlah itu dengan baik. Maka kebaikan akan datang kepadamu*

*-Anonymous-*

*“Ketika 99% orang, itu ragu terhadap ide anda. Antara dua aja, mungkin anda ide anda itu benar-benar salah atau anda sedang membuat sejarah yang besar.”*

*-Anonymous-*

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Diri saya sendiri, sebagai pembuktian kalau saya menyelesaikan tanggung jawab saya sebagai mahasiswa.
2. Bapak dan Mama yang telah menjadi semangat penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
3. Mama, Kakak, Abang dan Adik-adikku yang selalu memberikan dukungan, mendo'akanku serta mengajarkanku untuk selalu tegar dan bersabar.
4. Teman-teman Ikiwir Denny Aditya Rachman, Ahmad Yani, Brian Ramaputra, Mindi Nurani, Novia Kasyareta, Zulfikar Akbar Sulistyono, dan Gitanjali Bayumurti teman berbagi cerita, yang selalu memberikan support dan memberi semangat.
5. Bang Dimpil, Bang Budi, Bang Andi, Bang Boyo, Mas Toni yang selalu memberikan bimbingannya dan sudah menjadi keluarga di Semarang.
6. Jaya, Sardi, Rasmuh, Fadil, Uki, Anton terima kasih atas persahabatannya selama ini
7. Seluruh keluarga besar Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2013, terimakasih atas pengalamannya semoga kesuksesan menyertai kita semua..
8. Teman-Teman KKN Desa Sukosono, terima kasih atas canda dan tawanya.

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN**

**(Studi pada Portobello Café Semarang)**

## **Abstrak**

Perkembangan bisnis jasa kuliner semakin meningkat pesat pada saat ini, mereka bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini dilakukan pada Portobello Café Semarang. Data penjualan Portobello Café Semarang menunjukkan adanya fluktuasi jumlah penjualan dan adanya jumlah keluhan pengguna jasa Portobello Cafe berkaitan dengan pelayanan dan harga. Portobello Café harus mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya, pelayanan yang baik harus diimbangi dengan harga yang sesuai dengan apa yang diberikan oleh Portobello Café Semarang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap minat beli ulang (Y) konsumen pada Portobello Café Semarang. Tipe penelitian menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara pendahuluan, pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan sampel sebesar 100 responden dengan teknik *convenience sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap minat beli ulang secara positif dan signifikan. Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (0,677) dan harga (0,493). Nilai t-hitung variabel kualitas pelayanan (4,706) dan harga (4,902). Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap variabel minat beli ulang secara positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi berganda. Nilai koefisien regresi berganda variabel kualitas pelayanan (0,497) dan harga (0,374) dengan nilai f-hitung (19,305).

Saran yang dapat disampaikan untuk perusahaan adalah meningkatkan minat beli ulang konsumen yang berkaitan dengan minat untuk memiliki preferensi utama pada produk dan minat untuk selalu mencari informasi mengenai produk. Meningkatkan kualitas pelayanan Portobello Café, terutama pada kemampuan karyawan mengenali konsumen sebagai pelanggan dan memahami setiap kebutuhan konsumen. Melakukan kebijakan yang tepat berkaitan dengan penetapan harga, yaitu dengan melakukan perbandingan harga dengan café setara lainnya.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Minat Beli Ulang**

# **EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CONSUMERS' REPURCHASING INTEREST (Study at Portobello Café Semarang)**

## **Abstract**

The development of the culinary service business is increasing rapidly at this time, they compete in providing the best service to retain their customers. This research was conducted at Portobello Café Semarang. Portobello Café Semarang sales data shows fluctuations in the number of sales and the number of complaints from Portobello Cafe service users regarding services and prices. Portobello Café must be able to provide good service to its customers, good service must be balanced with the price according to what is provided by Portobello Café Semarang.

This study aims to determine the effect of service quality (X1) and price (X2) on consumer repurchase (Y) interest in Portobello Café Semarang. This type of research uses explanatory research with a quantitative approach. Methods of data collection using a preliminary interview, data collection using a questionnaire with a sample of 100 respondents with convenience sampling techniques.

The results of the study show that partially the service quality and price variables influence the repurchase intention positively and significantly. Regression coefficient value on service quality variable (0.677) and price (0.493). The value of work service quality variables (4,706) and price (4,902). Service quality and price simultaneously influence the repurchase intention variable positively and significantly with multiple regression coefficient values. The multiple regression coefficient value of the service quality variable (0.497) and price (0.374) with the calculated value (19,305).

Suggestions that can be conveyed to the company are to increase the consumer's buying interest related to the interest in having the main preference on the product and the interest to always look for information about the product. Improving the quality of service of Portobello Café, especially on the ability of employees to recognize consumers as customers and understand every customer need. Conduct appropriate policies relating to pricing, namely by conducting price comparisons with other equivalent cafes.

**Keywords : Service Quality, Price, Interest in Repurchasing**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas segala kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata I pada Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada Portobello Café Semarang). Penulis meyakini sepenuhnya bahwa tidak mungkin dapat menyelesaikan tanpa doa, bantuan, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bulan Prabawani, S.Sos, MM, Ph.D, selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Bisnis Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Drs. Agus Hermani DS, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu saat proses penyusunan skripsi.
4. Dra. Sri Suryoko, M.Si selaku Dosen Wali yang telah membantu dalam perencanaan jadwal kuliah.
5. Bulan Prabawani, S.sos, MM, Ph.D, M.Si selaku dosen penguji yang telah menguji dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi.

6. Pak Kurniawan selaku Pemilik Portobello Café Semarang yang telah banyak membantu dalam proses penelitian dan pembuatan skripsi.
7. Seluruh dosen pengajar Departemen Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Amin.

Semarang, 21 Juni 2019

Rendhy Yosua Putra Sinambela



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Umum.....	13
1.3.2 Tujuan Khusus.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Bagi Peneliti.....	14
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	15
1.4.3 Bagi Pihak Lain.....	15
1.5 Kerangka Teori.....	15
1.5.1 Kualitas Pelayanan.....	16
1.5.2 Harga.....	22
1.5.3 Minat Beli Ulang.....	34
1.5.4 Pengaruh Antar Variabel.....	38
1.6 Penelitian Terdahulu.....	42
1.7 Hipotesis.....	44

1.8 Defenisi Konseptual.....	45
1.8.1 Kualitas Pelayanan.....	46
1.8.2 Harga.....	46
1.8.3 Minat Beli Ulang.....	46
1.9 Defenisi Operasional.....	46
1.9.1 Kualitas Pelayanan.....	46
1.9.2 Harga.....	48
1.9.3 Minat Beli Ulang.....	49
1.10 Metode Penelitian.....	49
1.10.1 Tipe Penelitian.....	49
1.10.2 Populasi dan Sampel.....	50
1.10.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	51
1.10.4 Jenis dan Sumber Data.....	51
1.10.5 Skala Pengukuran.....	53
1.10.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
1.10.7 Teknik Pengolahan Data.....	55
1.10.8 Instrumen Penelitian.....	56
1.10.9 Teknik Analisis Data.....	57
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PORTOBELLO CAFÉ SEMARANG.....</b>	<b>66</b>
2.1 Sejarah Perusahaan.....	66
2.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan.....	67
2.3 Struktur Organisasi.....	70
2.4 Kegiatan Usaha.....	76
2.5 Identitas Responden.....	79
2.5.1 Umur Responden.....	79
2.5.2 Jenis Kelamin Responden.....	81
2.5.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	81
2.5.4 Pekerjaan Responden.....	82
2.5.5 Tingkat Penghasilan Responden.....	83
2.5.6 Frekuensi Pembelian Responden.....	84
<b>BAB III PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG.....</b>	<b>85</b>
1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	86
3.1.1 Uji Validitas.....	86
3.1.2 Uji Reliabilitas.....	91

1.2	Presepsi Konsumen Mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	93
3.2.1	Presepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	93
3.2.2	Presepsi Responden Mengenai Harga.....	121
3.2.3	Presepsi Responden Mengenai Minat Beli Ulang.....	129
1.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	138
3.3.1	Tabulasi Silang Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	138
3.3.2	Uji Korelasi Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	139
3.3.3	Uji Regresi Linear Sederhana.....	141
3.3.4	Uji Koefisien Determinasi.....	143
3.3.5	Uji Signifikansi.....	144
3.4	Analisis Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	146
3.4.1	Tabulasi Silang Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	146
3.4.2	Uji Korelasi Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	147
3.4.3	Uji Regresi Linear Sederhana.....	148
3.4.4	Uji Koefisien Determinasi.....	150
3.4.5	Uji Signifikansi.....	151
3.5	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	153
3.5.1	Uji Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang.....	153
3.5.2	Uji Koefisien Determinasi.....	154
3.5.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	155
3.5.4	Uji F.....	157
3.6	Pembahasan.....	159

## **BAB IV PENUTUP**

4.1	Kesimpulan.....	163
4.2	Saran.....	168

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Portobello Café (2014-2017)	10
Tabel 1.2	Interpretasi Koefisien Korelasi	60
Tabel 2.1	Umur Responden	80
Tabel 2.2	Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 2.3	Pendidikan Terakhir Responden	81
Tabel 2.4	Pekerjaan Responden	84
Tabel 2.5	Tingkat Penghasilan Responden	83
Tabel 2.6	Frekuensi Pembelian Responden	84
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	88
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Harga	90
Tabel 3.3	Hasil Uji Minat Beli Ulang	90
Tabel 3.4	Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	92
Tabel 3.5	Penataan desain ruangan dalam Portobello Cafe Semarang	94
Tabel 3.6	Tampilan luar Portobello Café Semarang	96
Tabel 3.7	Kemudahan keterjangkauan lokasi Portobello Café Semarang	97
Tabel 3.8	Area parkir Portobello Café Semarang	98
Tabel 3.9	Kebersihan fasilitas toilet dan tempat cuci tangan Portobello Café Semarang	99
Tabel 3.10	Kejelasan menu Portobello Café Semarang	100
Tabel 3.11	Kerapian penampilan karyawan Portobello Café Semarang	101
Tabel 3.12	Variasi makanan yang ada pada Portobello Café	102
Tabel 3.13	Kebersihan makanan Portobello Café Semarang	103

Tabel 3.14 Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi.....	104
Tabel 3.15 Kecepatan karyawan dalam penyajian makanan.....	105
Tabel 3.16 Porsi makanan yang ada pada Portobello Café.....	106
Tabel 3.17 Kesiediaan karyawan dalam melayani konsumen.....	107
Tabel 3.18 Kesiediaan karyawan dalam melayani keluhan konsumen.....	108
Tabel 3.19 Kemudahan dalam pemesanan makanan dan minuman.....	109
Tabel 3.20 Keramahan dan kesopanan karyawan terhadap setiap konsumen.....	110
Tabel 3.21 Kejujuran karyawan dalam pelayanan.....	111
Tabel 3.22 Keamanan dan kenyamanan saat menikmati jasa di Portobello Café Semarang.....	112
Tabel 3.23 Kemampuan karyawan dalam memahami setiap kebutuhan konsumen .....	114
Tabel 3.24 Kemampuan karyawan dalam mengenali konsumen sebagai pelanggan secara individual.....	115
Tabel 3.25 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan.....	117
Tabel 3.26 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	120
Tabel 3.27 Keterjangkauan harga produk Portobello Café.....	122
Tabel 3.28 Kesesuaian harga dengan kualitas Portobello Café Semarang.....	123
Tabel 3.29 Perbandingan harga Portobello Café dengan Cafe sejenis lainnya..	124
Tabel 3.30 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Harga.....	125
Tabel 3.31 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Harga ( $X_2$ )...	128
Tabel 3.32 Minat untuk membeli produk.....	129
Tabel 3.33 Minat konsumen untuk mereferensikan produk.....	131
Tabel 3.34 Minat untuk memiliki preferensi utama pada produk Portobello Café .....	132

Tabel 3.35 Minat untuk selalu mencari informasi mengenai produk Portobello Café.....	133
Tabel 3.36 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Minat Beli .....	Ulang 135
Tabel 3.37 Kategorisasi dan Distribusi Frekuensi pada Variabel Minat Beli Ulang .....	137
Tabel 3.38 Tabulasi Silang Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	139
Tabel 3.39 Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	140
Tabel 3.40 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	141
Tabel 3.41 Hasil Uji Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....	143
Tabel 3.42 Tabel Silang Variabel Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	146
Tabel 3.43 Korelasi Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	147
Tabel 3.44 Uji Regresi Linear Sederhana Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	148
Tabel 3.45 Hasil Uji Determinasi Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	150
Tabel 3.46 Korelasi Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Beli Ulang	154
Tabel 3.47 Uji Regresi Linear Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Minat Ulang.....	155
Tabel 3.48 Uji F.....	158

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hubungan Antar Variabel.....	45
Gambar 1.2 Kurva Uji t (one tail test).....	63
Gambar 1.3 Kurva Uji F (Uji dua pihak (two tail test).....	65
Gambar 2.1 Logo Portobello Café Semarang.....	70
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Portobello Café Semarang.....	72
Gambar 2.3 Skema Pelayanan dan Pemesanan Menu.....	77
Gambar 3.1 Kurva Hasil Uji Hipotesis 1 (two tail).....	145
Gambar 3.2 Kurva Hasil Uji t Hipotesis 2 (two tail).....	152
Gambar 3.3 Kurva Hasil Uji F Hipotesis 3.....	159

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian (Telah Melaksanakan Penelitian)
Lampiran 2	Kuesioner
Lampiran 3	Tabel Induk
Lampiran 4	Frekuensi Jawaban Responden
Lampiran 5	Analisis Tabulasi Silang
Lampiran 6	Hasil Uji Korelasi dan Determinasi
Lampiran 7	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda dan Uji f
Lampiran 9	Tabel r
Lampiran 10	Tabel t
Lampiran 11	Tabel f