

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KECENDERUNGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
KONSUMEN DI JOGJA PARADISE FOOD COURT**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Witi Uswatun Hasanah
NIM 12511244002

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BOGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KECENDERUNGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN DI JOGJA PARADISE FOOD COURT

Disusun oleh:

Witi Uswatun Hasanah

NIM 12511244002

telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan

Ujian Akhir Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.

Yogyakarta, 24 Juli 2019

Mengetahui,

Kaprodi Pendidikan Teknik Boga,

Disetujui,

Dosen Pembimbing,



Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si.

NIP. 19770131 200212 2 001

Dewi Eka Murniati, S.E., M.M.

NIP. 19810506 200604 2 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Witi Uswatun Hasanah
NIM : 12511244002
Program Studi : Pendidikan Teknik Boga
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap
Kecenderungan Keputusan Pembelian Ulang
Konsumen di Jogja Paradise Food Court

menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 24 Juli 2019

Yang menyatakan,



Witi Uswatun Hasanah

NIM. 12511244002

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KECENDERUNGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN DI JOGJA PARADISE FOOD COURT

Disusun oleh:

Witi Uswatun Hasanah

NIM 12511244002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Boga Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
pada Tanggal 29 Juli 2019

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dewi Eka Murniati, S.E., M.M. Ketua Penguji/Pembimbing		29 Juli 2019
Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. Sekretaris Penguji		29 Juli 2019
Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si. Penguji Utama		29 Juli 2019

Yogyakarta, Agustus 2019

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Drs. Widarto, M.Pd.
NIP. 19631230 198812 1 001

HALAMAN MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.

(QS. Al Insyirah: 6-8)

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(QS. Ar-Ra'd: 11)

Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. Al-Baqarah: 153)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir Skripsi ini saya persembahkan kepada

- ❖ Allah subhanahu wa ta'ala dan Nabi Muhammad shallallahu'alaihi wa sallam.
- ❖ Ibu dan ayahku tercinta, terima kasih banyak untuk doa-doanya. Tiada kata yang bisa menggantikan segala sayang, usaha, semangat, dan juga memberikan dukungan material untuk penyelesaian Tugas Akhir Skripsi.
- ❖ Adikku tersayang Abdul Aziz Lenaldi dan Cahyani Natriana, terima kasih banyak untuk doa dan semangatnya.
- ❖ Seluruh keluarga besarku yang kusayangi dan kukasihi, terima kasih banyak untuk motivasinya selama ini.
- ❖ Almamater tercinta Universitas Negeri Yogyakarta khususnya Fakultas Teknik, tempatku menimba ilmu yang telah memberikan banyak pelajaran yang bermanfaat.
- ❖ Sahabat dan teman seperjuangan Boga NR 2012, terima kasih banyak untuk doa, bantuan, serta dukungannya.

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KECENDERUNGAN KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
KONSUMEN DI JOGJA PARADISE FOOD COURT**

Oleh:

Witi Uswatun Hasanah

NIM 12511244002

ABSTRAK

Tujuan penelitian: (1) mengetahui kualitas produk di Jogja Paradise Food Court, (2) mengetahui pelayanan di Jogja Paradise Food Court, (3) mengetahui kecenderungan keputusan pembelian ulang konsumen di Jogja Paradise Food Court, (4) mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang konsumen di Jogja Paradise Food Court, (5) mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang konsumen di Jogja Paradise Food Court, dan (6) mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang konsumen di Jogja Paradise Food Court.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 750 konsumen rata-rata yang datang melakukan pembelian dalam 1 bulan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *insidental sampling* dan sampel dihitung dengan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan angket dengan Skala *Likert*. Uji validitas instrumen menggunakan validitas konstruk (*judgment experts*) dan validitas isi menggunakan Rumus Korelasi *Product Moment*. Uji reliabilitas instrumen menggunakan Rumus *Cronbach Alpha* (α). Analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk di Jogja Paradise Food Court berada dikategori sedang dengan persentase sebesar 71%, (2) pelayanan di Jogja Paradise Food Court berada dikategori sedang dengan persentase sebesar 76%, (3) kecenderungan keputusan pembelian ulang konsumen di Jogja Paradise Food Court berada dikategori sedang dengan persentase sebesar 86%, (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang dilihat dari nilai *t* hitung sebesar 2,345 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021, (5) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang dilihat dari nilai *t* hitung sebesar 4,247 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, (6) terdapat pengaruh antara kualitas produk dan pelayanan terhadap kecenderungan keputusan pembelian ulang sebesar 32,7%. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji *Adjusted R²*.

Kata kunci: kualitas produk, pelayanan, keputusan pembelian ulang

THE EFFECTS OF THE PRODUCT AND SERVICE QUALITY ON CONSUMERS' REPURCHASE DECISION TENDENCY IN JOGJA PARADISE FOOD COURT

Witi Uswatun Hasanah
NIM 12511244002

ABSTRACT

This study aims to find out: (1) the product quality at Jogja Paradise Food Court, (2) the service quality at Jogja Paradise Food Court, (3) consumers' repurchase decision tendency at Jogja Paradise Food Court, (4) the effect of the product quality on consumers' repurchase decision tendency at Jogja Paradise Food Court, (5) the effect of the service quality on consumers' repurchase decision tendency at Jogja Paradise Food Court, and (6) the effects of the product and service quality on consumers' repurchase decision tendency at Jogja Paradise Food Court.

This was a quantitative descriptive study. The research population comprised 750 consumers who came to make purchases in 1 month. The sampling technique was the incidental sampling technique and the sample was determined by the Slovin Formula with a margin of error of 10% so that the sample consisted of 90 consumers. The data were collected using a questionnaire with a Likert Scale. The instrument validity was assessed in terms of construct validity (through expert judgment) and content validity using the Product Moment Correlation Formula. The instrument reliability was assessed using the Cronbach's Alpha (α) Formula. The data were analyzed using the descriptive analysis technique, regression analysis, and hypothesis testing.

The results of the study are as follows: (1) the product quality at Jogja Paradise Food Court is in the moderate category by 71%, (2) the service quality at Jogja Paradise Food Court is in the moderate category by 76%, (3) the consumers' repurchase decision tendency at Jogja Paradise Food Court is in the moderate category by 86%, (4) there is a significant positive effect of the product quality on consumers' repurchase decision tendency, indicated by $t_{\text{observed}} = 2,345$ with a significance value = 0,021, (5) there is a significant positive effect of the service quality on consumers' repurchase decision tendency, indicated by $t_{\text{observed}} = 4,247$ with a significance value = 0,000, and (6) there are effects of the product and service quality on consumers' repurchase decision tendency by 32,7%. This is indicated by the result of the Adjusted R^2 test.

Keywords: product quality, service quality, repurchase decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala atas berkat rahmat dan karunia-Nya, Tugas Akhir Skripsi dalam rangka untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kecenderungan Keputusan Pembelian Ulang Konsumen di Jogja Paradise Food Court”** dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dewi Eka Murniati, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dr. Mutiara Nugraheni, S.TP., M.Si. selaku Penguji TAS dan Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya Tugas Akhir Skripsi ini.
3. Dra. Sutriyati Purwanti, M.Si. selaku Sekretaris Penguji dan Validator Instrumen Penelitian TAS yang memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Ir. Drs. Widarto, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.

5. Tika selaku Manajer Operasional Jogja Paradise Food Court yang telah memberi izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. Para karyawan dan staf Jogja Paradise Food Court yang telah memberi bantuan memperlancar pengambilan data selama proses penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah subhanahu wa ta'ala dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 29 Juli 2019
Penulis,



Witi Uswatun Hasanah
NIM. 12511244002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Kualitas Produk	10
2. Kualitas Pelayanan	23
3. Keputusan Pembelian	49
B. Hasil Penelitian yang Relevan	58
C. Kerangka Berpikir	61
D. Pertanyaan Penelitian atau Hipotesis	63
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis atau Desain Penelitian	64
B. Tempat dan Waktu Penelitian	65
C. Populasi dan Sampel Penelitian	65
1. Populasi	65
2. Sampel	66

D. Definisi Operasional Variabel	68
1. Variabel Independen	69
2. Variabel Dependen	71
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	72
1. Teknik Pengumpulan Data	72
a. Kuesioner	72
b. Dokumentasi	73
2. Instrumen Penelitian	74
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	77
1. Validitas Instrumen	78
a. Validitas Konstruk	78
b. Validitas Isi	79
2. Reliabilitas Instrumen	83
G. Teknik Analisis Data	85
1. Statistik Deskriptif	85
2. Uji Prasyarat Analisis	89
a. Uji Normalitas	89
b. Uji Linearitas	89
c. Uji Multikolinearitas	90
d. Uji Heteroskedastisitas	91
3. Uji Regresi Berganda	92
4. Uji Hipotesis	93
a. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	93
b. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)	94
c. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	95

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	97
1. Gambaran Umum Jogja Paradise Food Court	98
2. Analisis Deskriptif	101
a. Analisis Karakteristik Responden	101
b. Analisis Kategori Variabel	107
1) Kualitas Produk	107
2) Kualitas Pelayanan	111
3) Keputusan Pembelian Ulang	115
3. Uji Prasyarat Analisis	119
a. Uji Normalitas	119
b. Uji Linearitas	120
c. Uji Multikolinearitas	121
d. Uji Heteroskedastisitas	121
4. Pengujian Hipotesis	122

a. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	124
b. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)	125
c. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	126
B. Pembahasan	126
 BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	136
B. Implikasi Hasil Penelitian	137
C. Saran	137
 DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skor Skala <i>Likert</i>	75
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	76
Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk	81
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	82
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang	82
Tabel 6. Koefisien Reliabilitas Instrumen	85
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 8. Pengkategorian Skor	88
Tabel 9. Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	102
Tabel 10. Jumlah Responden berdasarkan Umur	103
Tabel 11. Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	104
Tabel 12. Jumlah Responden berdasarkan Penghasilan	106
Tabel 13. Pengkategorian Skor Kualitas Produk	108
Tabel 14. Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata) Indikator Kualitas Produk	110
Tabel 15. Pengkategorian Skor Kualitas Pelayanan	112
Tabel 16. Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata) Indikator Kualitas Pelayanan	114
Tabel 17. Pengkategorian Skor Keputusan Pembelian Ulang	116
Tabel 18. Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata) Indikator Keputusan Pembelian Ulang	118
Tabel 19. Hasil Uji Normalitas berdasarkan Output SPSS	119
Tabel 20. Hasil Uji Linearitas	120
Tabel 21. Hasil Uji Multikolinearitas	121
Tabel 22. Hasil Uji Heteroskedastisitas	122
Tabel 23. Hasil Analisis Regresi Berganda	123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Diagram Kerangka Berpikir	62
Gambar 2. Diagram Persentase Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	102
Gambar 3. Diagram Persentase Jumlah Responden berdasarkan Umur	103
Gambar 4. Diagram Persentase Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan	105
Gambar 5. Diagram Persentase Jumlah Responden berdasarkan Penghasilan	106
Gambar 6. Diagram Persentase Pengkategorian Skor Kualitas Produk	109
Gambar 7. Diagram Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata) Indikator Kualitas Produk	110
Gambar 8. Diagram Persentase Pengkategorian Skor Kualitas Pelayanan	113
Gambar 9. Diagram Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata) Indikator Kualitas Pelayanan	114
Gambar 10. Diagram Persentase Pengkategorian Skor Keputusan Pembelian Ulang	117
Gambar 11. Diagram Nilai <i>Mean</i> (Rata-rata) Indikator Keputusan Pembelian Ulang	118

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian
- Lampiran 2. Surat Pernyataan Validasi Instrumen Penelitian
- Lampiran 3. Hasil Validasi Instrumen Penelitian
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 5. SK Pembimbing
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Output SPSS Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian
- Lampiran 9. Kisi-kisi Instrumen Penelitian
- Lampiran 10. Angket Penelitian
- Lampiran 11. SK Ujian
- Lampiran 12. Data Hasil Penelitian
- Lampiran 13. Data Total Per Variabel Hasil Penelitian
- Lampiran 14. Hasil Output SPSS Tabel Distribusi Frekuensi
- Lampiran 15. Perhitungan Skor Ideal Variabel Hasil Penelitian
- Lampiran 16. Data Total Per Indikator Kualitas Produk
- Lampiran 17. Data Total Per Indikator Kualitas Pelayanan
- Lampiran 18. Data Total Per Indikator Keputusan Pembelian Ulang
- Lampiran 19. Hasil Output SPSS Uji Prasyarat Analisis
- Lampiran 20. Hasil Output SPSS Analisis Regresi Berganda
- Lampiran 21. Dokumentasi
- Lampiran 22. Form Bimbingan Penyusunan Tugas Akhir Skripsi