

**HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN,
DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN
MINAT BELI ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN,
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta

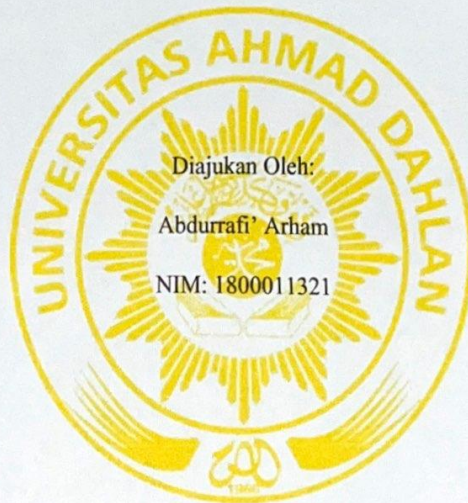


Disusun Oleh:
Abdurrafi' Arham
NIM. 1800011321

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

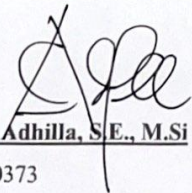
**HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN MINAT BELI
ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN, YOGYAKARTA**



Diajukan Oleh:
Abdurrafi' Arham
NIM: 1800011321

Telah disetujui Oleh

Dosen Pembimbing


Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si
NIY. 60010373

Tanggal 16 Maret 2023

LEMBAR PENGESAHAN


**HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN MINAT BELI
ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN, YOGYAKARTA**


Diajukan Oleh
Abdurrafi' Arham
NIM: 1800011321


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan

Tanggal: 16 Maret 2023

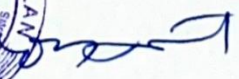
Yang terdiri dari


Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si
Ketua


Dr. Ema Nurmaya, M.M
Anggota 1


Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc
Anggota 2

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan


Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR

NIY. 60960144

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini dengan judul **HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN MINAT BELI ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN, YOGYAKARTA** ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau terdapat yang pernah di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

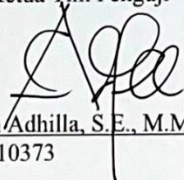
Yogyakarta, 16 Maret 2023

Yang menyatakan

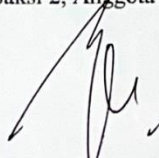
Abdurrafi' Arham

NIM. 1800011321

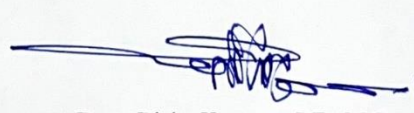
Saksi 1, Ketua Tim Penguji


Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.M
NIY. 60010373

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Dr. Ema Nurmaya, M.M
NIY. 60181102

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Desta Rizky Kusuma, S.E., M.Sc
NIY. 60090572

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdurrafi' Arham
NIM : 1800011321
E-mail : Abdurrafi1800011321@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN MINAT BELI ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN, YOGYAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 16 Maret 2023

Yang Menyatakan



Abdurrafi' Arham

NIM. 1800011321

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdurrafi' Arham

NIM : 1800011321

E-mail : Abdurrafi1800011321@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN,DAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN MINAT BELI
ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN, YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (**mengizinkan / tidak-mengizinkan**) * karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.


Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 16 Maret 2023



Abdurrafi' Arham
NIM. 1800011321

Mengetahui,



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si

NIY. 60010373

MOTTO

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui.

(Q.S Al-Baqarah: 216)

Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S Al-Baqarah: 286)

"Siapa yang keluar untuk menuntut ilmu, maka dia berjuang fi sabilillah hingga dia kembali."

HR. Tirmidzi

"Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap dari kalian bertanggung jawab atas yang ia pimpin. Seorang lelaki adalah pemimpin bagi keluarganya, dan ia bertanggung jawab atas keluarganya."

HR. Bukhari dan Muslim

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

*Alhamdulillah*ahirabbul'aalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“HARGA, KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI ANTESEDEN MINAT BELI ULANG DI BURJO ANDESKA SETURAN, YOGYAKARTA”**. Penulisan skripsi ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, dukungan, saran, serta bantuan berupa materi ataupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati serta rasa hormat, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E, M.Si, CIQnR., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang memberikan arahan dan dorongan moral kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Dyah Fitriani, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan

dorongan dan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini.

4. Ibu Dr, Fitroh Adhilla, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan saran serta banyak waktunya untuk selalu membimbing penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
5. Ibu Dr. Ema Nurmaya, M.M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang membimbing penulis dari awal pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan hingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama bangku perkuliahan yang tentu sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Sunarjo Catur Prabowo, S.E dan Ibu Sri Budi Harti, S.SOS yang selalu memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan dukungan yang tidak dapat ternilai, serta kerja keras demi pendidikan terbaik untuk penulis.
8. Akmal Fikri Arsalan, selaku Adik dari penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan perhatian hingga penulisan ini skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kedua temanku, Ilham Farshal Ramdani dan Jordi Foster yang selalu bersedia memberikan segala bantuan, dukungan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman se-angkatan 2018, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.
11. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Semoga segala bentuk dukungan, doa dan bantuan menjadi amal baik dan mendapat ridho serta balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang ada pada skripsi ini. Segala bentuk kritik dan saran akan sangat bermanfaat bagi penulis dalam melengkapi dan menyempurnakan langkah selanjutnya demi hasil yang lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak. *Aamiin Ya Rabbal'alamiin.*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Yogyakarta, 16 Maret 2023

Penulis,



Abdurrafi' Arham
NIM. 1800011321

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
PERNYATAAN PERSUTUJUAN AKSES	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
B. Pengembangan Hipotesis	24
C. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	30
B. Jenis dan Sumber Data	32
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	34
E. Uji Instrumen	39
F. Teknik Analisis Data.....	40

BAB IV ANALISIS DATA

A. Analisis Hasil Penelitian 43
B. Uji Instrumen 47
C. Hasil Analisis Data 52
D. Pembahasan 58

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 62
B. Saran 62
C. Keterbatasan Penelitian 64

DAFTAR PUSTAKA 65

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan.....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	46
Tabel 4.5 Uji Validitas Harga	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Makanan	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Layanan	49
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.9 Uji Validitas Minat Beli Ulang	50
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Tabel 4.12 Hasil Analisis Uji Parsial.....	54
Tabel 4.13 Hasil Analisis Uji Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	29
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner	68
LAMPIRAN 2 Hasil Tabulasi Kuesioner	75
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	78
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, Uji Simultan, Uji Parsial, Uji Koefisien Determinasi	86
LAMPIRAN 5 Lampiran Hasil Asli	88

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pelanggan sebagai Antecedent Minat Beli Ulang Di Burjo Andeska Seturan, Yogyakarta.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Burjo Andeska Seturan yang sudah minimal melakukan pembelian 3 kali. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Parsial dan Uji Koefisien Determinasi.

Hasil uji simultan menyatakan bahwa Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y). Pengujian secara parsial menyatakan bahwa Harga (X1), Kualitas Makanan (X2), Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Pelanggan (X4) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang (Y). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,311 yang dapat disimpulkan bahwa variabel Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan mampu menjelaskan pengaruh terhadap Minat Beli Ulang sebesar 31,1% yang sisanya 68,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Makanan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang