

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG RAGUSA ES  
ITALIA (SURVEY PADA PENGUNJUNG KEDAI ES KRIM  
RAGUSA ES ITALIA, JAKARTA PUSAT)**

**JAKA UTOMO**

**8215129077**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2015**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE  
QUALITY TOWARD REPURCHASE INTENTION RAGUSA  
ES ITALIA (SURVEY ON THE VISITOR OF THE RAGUSA ES  
ITALIA ICE CREAM SHOP)**

**JAKA UTOMO**

**8215129077**



**MANAGEMENT OVER THE STUDY PROGRAM  
MARKETING CONCENTRATION  
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2015**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI





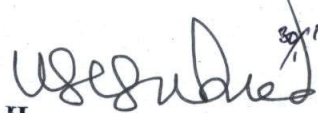
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana. E. S., M.Bus

NIP: 1967 1207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si.,M.Si</u> NIP: 1972 0506 200604 1 002	Ketua		30/15
2. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP: 1974 0416 200604 1 001	Sekretaris		30/15
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 1972 0627 200604 1 001	Penguji Ahli		30/15
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 1972 0617 199903 1 001	Pembimbing I		30/15
5. <u>Usep Suhud, Ph.D</u> NIP: 1970 0212 200812 1 001	Pembimbing II		30/15

Tanggal Lulus : 30 Januari 2015

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 30 Januari 2015

Yang membuat pernyataan



Jaka Utomo

No.Reg: 8215129077

## ABSTRAK

**Jaka Utomo, 2015; Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Survey pada Pengunjung kedai es krim Ragusa Es Italia, Jakarta Pusat). Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen Alih Program, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Menguji secara empiris pengaruh positif kualitas produk terhadap minat beli ulang pada Ragusa Es Italia. 2) Menguji secara empiris pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada Ragusa Es Italia. 3) Menguji secara empiris pengaruh positif kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap minat beli ulang pada Ragusa Es Italia. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah berkunjung minimal satu kali ke kedai es krim Ragusa Es Italia Jl. Veteran I, Jakarta Pusat. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda, dan alat analisis data menggunakan program SPSS versi 22. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas produk terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Thitung sebesar 9,129. 2) adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Thitung sebesar 2,204. 3) kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan Fhitung sebesar 59,680.

Kata kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, minat beli ulang.

## **ABSTRACT**

*Jaka Utomo, 2015; The Influence of Product Quality and Service Quality toward Repurchase Intention (Survey on the visitor of the Ragusa Es Italia ice cream shop). Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Over the Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

*The purposes of this reserach are: (1) To notice the affect between product quality toward repurchase intention. (2) To notice the affect between service quality toward repurchase intention. (3) To notice the affect between product quality and service quality together toward repurchase intention. Sampels in this research are consumers who have visited at least once to Ragusa Es Italia ice cream shop Jl. Veteran I, Jakarta Pusat. The number of sample in this research are 100 respondent. This research uses quantitative method with multiple regression analysis technique, and a data anlysis tools uses SPSS version 22. The results of examine hypotesis shows: (1) there is positif and significantly affect between product quality toward repurchase intention with the significantly value of 0,000 and Thitung 9,129. (2) there is a positif and significantly affect between service quality toward repurchase intention with the significantly value of 0,000 and Thitung 2,204. (3) there is a positif and significatly affect between product quality and service quality together toward repurchase intention with the significantly value of 0,000 and Fhitung 59,680.*

*Keywords: Product quality, service quality, repurchase intention*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
2. Usep Suhud, Ph.D selaku Dosen Pembimbing II.
3. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi (FE) UNJ.
4. Dra. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen, FE UNJ.
5. Dr. Gatot Nazir Muhamad, S.Si, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, FE UNJ.
6. Secara khusus peneliti ingin berterima kasih kepada Ayahanda D. Sofyan dan Ibunda Purwati Muchtar selaku orang tua penulis, serta Kakak-kakak tercinta Merina Sofiati, Nika Puspayanti, dan Vina (alm.) yang telah melimpahkan banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM dan Bapak Agung Kresnamurti R.P, ST, MM selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik untuk peneliti sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

8. Seluruh dosen FE UNJ yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
9. Seluruh pengunjung kedai es krim Ragusa Es Italia yang telah menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Mba Fitri (*Staff* Jurusan Manajemen) yang telah banyak membantu dalam proses administrasi.
11. Irzanni Rahmani, yang telah banyak membantu dan memberikan semangat serta motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan terutama pada saat pembuatan skripsi.
12. Seluruh teman-teman alih program 2012, yang telah memberikan warna indah selama masa perkuliahan.
13. Seluruh teman-teman Mai Laip Mai Adpentur, Maligu, dan Keluarga Economart yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang juga memberikan dukungan selama proses penelitian.

Demi kesempurnaan penelitian atau skripsi ini, oleh karena itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Jakarta, 30 Januari 2015



Jaka Utomo