

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG CARREFOUR
PS MALL PALEMBANG**

SKRIPSI



**OLEH:
NESVA WULANDARI
151510094**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG CARREFOUR
PS MALL PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH:
Nesva Wulandari
151510094**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

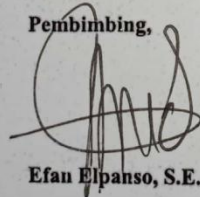
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP MINAT BELI ULANG CARREFOUR
PS MALL PALEMBANG**

**NESVA WULANDARI
151510094**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen**

**Palembang, Maret 2020
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,



Efan Elpanso, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi,



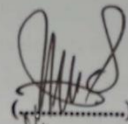

**Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Muji Gunarto, Ssi., M.Si.**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi Berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang Carrefour PS Mall Palembang" Oleh "Nesva Wulandari", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Selasa, 25 Februari 2020.

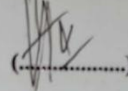
Komisi Penguji

1. Ketua : Efan Elpanso, S.E., M.M.



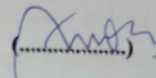
(.....)

2. Anggota : Heriyanto, S.E., M.Si.



(.....)

3. Anggota : Andrian Noviardy, S.E., M.Si.



(.....)

Mengetahui,
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi,



Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nesva Wulandari

Nim : 151510094

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi /tugas akhir/tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik sarjana di Universitas Bina Darma.
 2. Untuk skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan tim pembimbing.
 3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat skripsi atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasi orang lain, kecuali secara tertulis jelas di kutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan daftar rujukan.
 4. Saya bersedia tugas akhir/ skripsi/ tesis, yang saya hasilkan ini di cetak keasliannya menggunakan *plagiaris cheker* serta di unggah di internet dapat di akses secara daring.
 5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan damn perundang-undangan yang berlaku
- Demikian surat pernyataan ini saya buat agar di pergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Palembang, Maret 2020
Yang Membuat Pernyataan,


Nesva Wulandari
Nim : 151510094

ABSTRAK

Nesva Wulandari 151510094 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang PT. Carrefour Ps Mall Palembang”. Dibimbing oleh bapak Efan Elpanso, S.E.,M.M. .Penelitian ini dilakukan di PT. Carrefour Ps Mall Palembang., yang menggunakan metode penelitian Kuantitatif. Dengan menggunakan sumber data diantaranya: kuesioner, dan studi pustaka. Kuisisioner menggunakan *skala likert* untuk pengukuran persepsi dengan menggunakan alat ukur validitas untuk mengukur kevalidan, selanjutnya menggunakan metode analisis data dengan pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 23. Dari hasil penelitian tersebut, dengan uji f dan t bahwa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen CV.Union Motor Palembang. Artinya bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel dan Kuaitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang pada PT. Carrefour Ps Mall Palembang

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

Nesva Wulandari 151510094 "The Effect of Service Quality and Promotion of Interest on PT. Carrefour Ps Mall Palembang". Supervised by Mr. Efan Elpanso, S.E., M.M. This research was conducted at PT. Carrefour Ps Mall Palembang., Which uses quantitative research methods. Using data sources including: questionnaires, and literature studies. The questionnaire uses a Likert scale for measuring perception by using a validity measurement tool to measure validity, then using a data analysis method with the influence between the independent variable and the dependent variable. Data analysis in this study used SPSS 23 program assistance. From the results of these studies, with the f and t test that affect customer satisfaction CV. Palembang Motor University. This means that there is a significant influence between variables and Service Quality and Promotion of Interest in Repurchase at PT. Carrefour Ps Mall Palembang

Keywords: Service Quality, Promotion, Repurchase Interest

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- *“sesungguhnya allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS.Ar Ra’d : 11).*
- *“dan bawasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakanya” (An Najm:39)*

Kupersembahkan kepada

- ✚ **Kedua orang tuaku tercinta**
- ✚ **Adik- adiku**
- ✚ **Keluarga Besarku**
- ✚ **Sahabat-sahabat Seperjuangan**
- ✚ **Almamaterku**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Nesva Wulandari
2. Jenis kelamin : Perempuan
3. Program Studi : Manajemen
4. NIM : 151510094
5. Tempat, tanggal lahir : Pagar Alam, 23 November 1996
6. Agama : Islam
7. Status : Belum menikah
8. Alamat tempat tinggal : Pagar Alam, Kec. Dempo Tengah
Kel. Candi Jaya Rt. 03 Rw. 01 Desa
Sumber Jaya
9. No. HP : 082276994553
10. E-mail : nesvawulandari1996@gmail;.com
11. Pendidikan formal :
 - a. SD Negeri 40 Pagar Alam
 - b. MTS Darrul Mutaqin Pagar Alam
 - c. SMK Muhammadiyah Palembang
 - d. Universitas Bina Darma Palembang (2015-2019)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang selalu menjaga dan memberikan kekuatan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP MINAT BELI ULANG CAREFOUR PALEMBANG SQUER.”. Tak lupa sholawat serta salam selalu kita curahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, semangat dan doa dari berbagai pihak, sehingga sangat membantu dalam penyusunan Skripsi. Adapun tujuan penyusunan Skripsi sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi Program Studi Manajemen, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Muji Gunarto, S.Si.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Efan Elfanso, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan saran dalam pembuatan Skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen sekalian yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan dan nasihat selama proses belajar mengajar.

6. Seluruh staf perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma, Terimakasih karena telah meminjamkan buku dan data-data yang diperlukan dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Kedua Orang Tua ku, Adik-adik Perempuan, dan semua Keluarga besarku yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
8. Semua teman satu perjuangan dan pihak-pihak yang membantu dan mendukung, mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Bapak dan ibu serta seluruh staf PT carefour yang telah membantu memberikan data dan masukan-masukan tentang perusahaan.
10. Nando, Istikana, Rina , Monika,, Jessy Fatria yang sudah membantu dan memberikan dukungan untuk mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang sangat penulis harapkan.

Sebagai penutup, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Hidayah-kepada orang-orang yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Palembang, Maret 2020

Penulis,

Nesva Wulandari

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Manfaat Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.2 Promosi	18

2.2.1 Pengertian Promosi.....	18
2.2.2 Tujuan Promosi	20
2.2.3	Jenis-Jenis Promosi.....	20
2.2.4 Manfaat Promosi.....	23
2.2.5	Indikator Promosi.....	24
2.3	Minat Beli Ulang	24
2.3.1 Pengertian Minat Beli Ulang.....	24
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	25
2.3.3 Indikator Minat Beli Ulang	29
2.4	Hubungan Antara Variabel.....	29
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Beli Ulang.....	29
2.4.2 Hubungan Promosi Dengan Minat Beli Ulang	30

2.4.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Minat Beli Ulang	30
2.5	Penelitian Terdahulu	31
2.6	Kerangka Pemikiran	32
2.7	Hipotesis	32
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Objek Penelitian	34
3.1.1	Populasi dan Sampel	36
3.1.2	Populasi	36
3.1.3	Sampel	36
3.2	Jenis dan Sumber Data	37
3.2.1	Jenis Data	37
3.2.2	Sumber Data	38
3.3	Metode Pengumpulan Data	38
3.4	Metode Analisis Data	39
3.4.1	Statistik Deskriptif	39
3.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.4.3	Uji Asumsi Klasik	40
3.4.4	Koefisien Determinasi(R^2)	42
3.5	Analisis Regresi Linear Berganda	42
3.7	Uji Hipotesis	43
3.7.1	Uji t (Uji Parsial)	43

3.7.2 Uji Signifikasi F (Uji Simultan)	44
--	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Sejar
ah Singkat PT Carrefour	46
4.4.1 Visi PT carrefour	47
4.1.2 Misi PT carrefour	47
4.1.3 Logo PT carrefour	47
4.2 Struktur Organisasi	49
4.2.1 Tugas dan Fungsi	50
4.3	
Deskriptif Responden	53
4.3.1 karakteristik jenis kelamin	54
4.3.2 karakteristik pekerjaan	55
4.3.3 karateristik pernikahan.....	56
4.3.5 karakteristik Usia.....	56
4.4 Analisis Tabulasi kualitas pelayanan	57
4.4.1 Promosi.....	59
4.4.2 minat beli ulang.....	61
4.5 Uji Kualitas Data	62
4.5.1 Uji validitas	62
4.5.2 Uji relibitas	64
4.6 Uji Asumsi Klasik	66
4.6.1 hasil Uji normalitas.....	66
4.1.2 hasil uji multikolinearitas	67
4.7 Analisis regresi berganda.....	68
4.8 Hasil uji Hipotesis	69
4.8.1 Uji T.....	70
4.8.2 Uji F.....	71
4.9 Koefisien determinasi	72
4.10 Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Indikator Variabel.....	34
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Pekerjaan	55
Tabel 4.3	Karakteristik Pernikahan.....	56
Tabel 4.4	Karakteristik Usia	56
Tabel 4.5	Tabulasi Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.6	Tabulasi Promosi.....	60
Tabel 4.7	Tabulasi Minat Beli Ulang	63
Tabel 4.8	Uji Validitas Kualitas pelayanan	63
Tabel 4.9	Uji Validitas Promosi.....	64
Tabel 4.10	Uji
	Validitas Minat Beli Ulang	65
Tabel 4.11	Uji
	Relibilitas kualitas pelayanan.....	65
Tabel 4.12	Uji
	Relibilitas Promosi	65
Tabel 4.13	Uji
	Relibilitas Mint Beli Ulang	67
Tabel	4.14
	Has
	il Uji Normalitas	68
Tabel	4.15
	Mul
	tikoreitas.....	68
Tabel	4.16
	Reg
	resi liner berganda	70

Tabel 4.17 Uji
T 71
Tabel 4.18 Uji
F 72
Tabel	4.19
.....	Koe
fisien Determinasi 72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka pemikiran	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	49
Gambar 4.2	Normalitas plot.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Data Spss

Lampiran 3: Formulir Pengajuan Judul

Lampiran 4: Sk Pembimbing

Lampiran 5 : Surat Balasan Izin Penelitian Skripsi

Lampiran 6: Lembar Konsultasi

Lampiran 7: Surat Keterangan Lulus Ujian Sarjana

