

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK MIXUE

DI JAKARTA UTARA

Oleh:

Nama: Angeline Natania Tamin

NIM: 73190463

KARYA AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

Memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Program Studi Administrasi Bisnis

Konsentrasi Bisnis Internasional



INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie





© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PRODUK MIXUE
DI JAKARTA UTARA**

Diajukan Oleh:

Nama: Angeline Natania Tamin

NIM: 73190463

Jakarta, 18 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

ii

ii

ABSTRAK

Angeline Natania Tamin / 73190463 / 2023 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Mixue di Jakarta Utara / Pembimbing: Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M.

Pada zaman modern saat ini semakin banyak bisnis kuliner bermunculan. Hal ini dipengaruhi oleh budaya luar yang saling bersaing membuka restoran cepat saji, gerai minuman, dan hidangan penutup dengan konsep baru yang menampilkan keunggulan masing-masing produk. Tugas pebisnis bukan hanya menawarkan produk nya saja tetapi mampu menciptakan nilai dari sebuah produk yang akan dijual kepada konsumen. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya gerai-gerai baru dibuka, terutama di bisnis minuman. Mixue salah satunya bisnis yang bergerak dibidang es dan minuman ini merupakan waralaba es krim yang berasal dari Tiongkok, masuk ke Indonesia pada tahun 2020 akhir. Mixue hadir dengan memberikan warna baru di Indonesia, dikarenakan harga yang cukup terjangkau, dan kualitasnya baik. mengakibatkan persentase tingkat waralaba Mixue di Indonesiameningkat. Hal ini membuktikan bahwa tingkat konsumsi yang meningkat sehingga menimbulkan peluang bisnis.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kualitas Produk, Harga dan Keputusan Pembelian Ulang. Kualitas Produk adalah Produk atau layanan yang dirancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen, Harga adalah pada jumlah uang atau nilai yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk memperoleh suatu produk atau jasa pada waktu dan tempat tertentu, dan Keputusan Pembelian Ulang adalah tindakan konsumen untuk melakukan pembelian ulang yang disebabkan oleh dorongan dan perilaku membeli secara berulang sehingga dapat menimbulkan loyalitas terhadap produk yang dirasa sesuai.

Objek dalam penelitian ini adalah Mixue. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan mengkonsumsi produk Mixue di Jakarta Utara lebih dari 1 kali. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah menyebarkan kuisioner dengan jumlah responden sebanyak 105 responden. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 25 untuk olah uji data.

Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Mixue di Jakarta Utara dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Mixue di Jakarta Utara.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Mixue di Jakarta Utara.

Kata Kunci; Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian Ulang



ABSTRACT

Angeline Natania Tamin / 73190463 / 2023 / *The Influence of Product Quality and Price on Mixue Product Repurchasing Decisions in North Jakarta* / Advisor: Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M.

In modern times today more and more culinary businesses have sprung up. This is influenced by the competing outside cultures opening fast food restaurants, beverage outlets, and desserts with new concepts that showcase the advantages of each product. The task of business people is not only to offer their products but to be able to create value from a product that will be sold to consumers. This has resulted in many new outlets being opened, especially in the beverage business. Mixue, one of the businesses engaged in ice and beverages, is an ice cream franchise originating from China, entering Indonesia in late 2020. Mixue comes by giving a new color in Indonesia, because the price is quite affordable, and the quality is good. resulting in an increase in the percentage of Mixue's franchise rate in Indonesia. This proves that the level of consumption is increasing, giving rise to business opportunities.

The theory used in this study is the theory of Product quality, Price and Repurchase Decisions. Product Quality is a product or service designed to satisfy the desires or needs of consumers, Price is on the amount of money or value that must be paid by consumers to obtain a product or service at a certain time and place, and Repurchase Decision is the consumer's action to make a repurchase caused by the impulse and behavior of buying repeatedly so as to generate loyalty to the product that is deemed appropriate.

The object in this research is Mixue. The sample of this research is consumers who have purchased and consumed Mixue products in North Jakarta more than once. The data collection method in this study was distributing questionnaires with a total of 105 respondents. This study uses SPSS version 25 for data testing.

This study shows that Product Quality has a positive and significant effect on Mixue Product Repurchase Decisions in North Jakarta and Price has a positive and significant effect on Mixue Product Repurchase Decisions in North Jakarta.

The conclusion of this study is that product quality and price have a positive and significant effect on the Repurchase Decision of Mixue Products in North Jakarta.

Keywords; Product Quality, Price, Repurchase Decision



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih karunia-Nya yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis dengan konsentrasi Bisnis Internasional dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Produk Mixue di Jakarta Utara”.

Peneliti memahami bahwa pentingnya bantuan, dukungan, doa dan bimbingan dari semua pihak agar skripsi ini terselesaikan, maka dari itu pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah ikut serta membantu dan membimbing selama proses penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Ir. Liaw Bun Fa, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan memberi arahan kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen pengajar di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik, membimbing, serta memberikan bekal ilmu kepada peneliti hingga pada akhir studi kuliah.
3. Seluruh anggota keluarga peneliti yang selalu memberikan dukungan, dan doa sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Teman-teman peneliti terutama: Anton, Ricky, Moti, Tina, dan Napis yang telah memberi dukungan, dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini.





5. Orang-orang yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berjasa membantu penulisan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai banyak kekurangan. Namun, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 18 Maret 2023

Angeline Natania Tamin

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Batasan Penelitian	7
1.5 Rumusan Masalah	8
1.6 Tujuan Penelitian	8
1.7 Manfaat penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Peneliti Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	31
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian	34
3.2 Desain Penelitian	34
3.3 Variabel Penelitian	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.2 Analisis Deskriptif	52
4.3 Hasil Penelitian	67
4.4 Pembahasan	69





BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	76

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Peneliti terdahulu Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	26
Tabel 2. 2	Peneliti terdahulu Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
Tabel 2. 3	Peneliti terdahulu Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	27
Tabel 2. 4	Peneliti terdahulu Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian	28
Tabel 2. 5	Peneliti terdahulu Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	28
Tabel 2. 6	Peneliti Terdahulu Pengaruh Brand Image, Brand Trust Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	29
Tabel 2. 7	Peneliti Terdahulu Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	29
Tabel 3. 1	Variabel Kualitas Produk	37
Tabel 3. 2	Variabel Harga.....	38
Tabel 3. 3	Variabel Keputusan Pembelian Ulang.....	38
Tabel 3. 4	Kriteria Rentang Skala	45
Tabel 4. 1	Data Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3	Data Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	53
Tabel 4. 4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 5	Data Responden Berdasarkan Penghasilan/bulan.....	54
Tabel 4. 6	Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	56
Tabel 4. 7	Uji Validitas Variabel Harga.....	57
Tabel 4. 8	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Ulang	57
Tabel 4. 9	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 10	Skor Rata-rata Variabel Kualitas Produk	58
Tabel 4. 11	Skor Rata-rata Variabel Harga	60
Tabel 4. 12	Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian Ulang	61

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedasitas	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji F	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji t	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Kuisisioner	76
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	84
Lampiran 3 Hasil Uji Realibitas	89
Lampiran 4 Analisis Data Responden	90
Lampiran 5 Analisis Deskriptif	94
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas	95
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	95
Lampiran 8 Hasil Uji Heterokedasitas	95
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	96
Lampiran 10 Hasil Uji F.....	96
Lampiran 11 Hasil Uji t.....	96
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2).....	97
Lampiran 13 R tabel	97
Lampiran 14 Tabel t	98
Lampiran 15 Tabel F	99

 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

