



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MINUMAN HERBAL
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PADA DEPOT JAMU JENG MINUL PATI)**

SKRIPSI

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
(Strata Satu) S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

Muhammad Nur Shodiq

2016-11-372

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MINUMAN HERBAL PADA MASA PANDEMI
COVID-19
(STUDI KASUS PADA DEPOT JAMU JENG MINUL PATI)**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, Juli 2021

Ketua Program Studi Manajemen



Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK
NIDN. 0630098401


Pembimbing I



Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S
NIDN. 0628045901

Mengetahui
P1 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C..N
NIDN. 0607076401

Pembimbing II



Mira Meilha Marka., S.E., MM
NIDN. 0606058801

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“ Jika engkau tertimpa suatu musibah, maka janganlah engkau katakan :
'Seandainya aku lakukan demikian dan demikian'. Akan tetapi hendaklah kau
katakan : 'ini sudah jadi takdir Allah. Setiap apa yang telah dia kehendaki pasti
terjadi'. Karena perkataan law (seandainya) dapat membuka pintu setan.” (HR
Muslim)

Persembahan:

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, ku persembahkan karya ini untuk
orang-orang yang kusayangi :

1. Kedua orang tua saya tercinta dan segenap keluarga. Atas pengorbanan dan kesabarannya mengantarkanku sampai kini, memberikan pendidikan hingga jenjang pendidikan sarjana dengan ikhlas dan tak pernah jemu mendoakan serta menyayangiku.
2. Dosen – dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah ikhlas dan sabar membimbing serta memberikan ilmunya.
3. Teman – teman seperjuangan angkatan 2016 dan teman dekat lainnya yang dengan tulus saling membantu dalam mengerjakan skripsi, serta sahabat BEM 2017 – 2018.

~semoga sukses.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga peneliti mendapat bimbingan dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Minuman Herbal pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Depot Jamu Jeng Minul Pati)”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat akademis yang harus dipenuhi untuk dapat menyelesaikan pendidikan dan mencapai Gelar Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan belajar untuk peneliti.
2. Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N selaku Wakil Rektor I Universitas Muria Kudus.
3. Dina Lusianti, SE., MM., AAK, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S selaku dosen pembimbing I yang telah teliti dan sabar memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada peneliti.

5. Mira Meilia Marka, SE., MM., selaku pembimbing II yang telah teliti dan memberikan banyak masukan kepada peneliti.
6. Kedua orang tua serta keluarga yang telah memberi dorongan berupa motivasi bagi peneliti serta doa yang selalau tercurah sehingga peneliti dapat menyelesaikan kuliah tepat pada waktunya.
7. Teman-teman angkatan 2016 atas semangat dan dukungannya..
8. semua pihak yang telah banyak membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak sekali kekurangan oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu kritik dan saran yang bersifat membangun penyusun diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Semoga semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan pahala dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti serta pembaca lainnya.

Pati, Juli 2021

Peneliti



Muhammad Nur Shodiq

NIM: 2016-11-372

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MINUMAN HERBAL
PADA MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI KASUS PADA DEPOT JAMU JENG MINUL PATI)

Muhammad Nur Shodiq

2016-11-372

Pembimbing 1 : Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S

Pembimbing 2 : MiraMeilia Marka, SE., MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang minuman herbal pada masa pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Depot Jamu Jeng Minul Pati). Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat penyuka jamu di Kabupaten Pati yang tidak diketahui jumlahnya, serta sampel diambil sebanyak 100 responden. Uji penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan data menggunakan *coding, tabulating, scoring dan editing*. Analisis data menggunakan teknik SPSS. Hasil penelitian adalah variabel kualitas produk secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat beli ulang. Variabel harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat beli ulang. Pengujian secara simultan menunjukkan variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara serempak atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat beli ulang Depot Jamu Jeng Minul Pati

Kata kunci: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan minat beli ulang.

*INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND QUALITY OF SERVICE
ON THE INTEREST TO BUY HERBAL BEVERAGES DURING THE COVID-19
PANDEMIC*

(CASE STUDY AT THE JAMU DEPOT OF JENG MINUL PATI)

Muhammad Nur Shodiq

2016-11-372

Advisor 1: Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S

Advisor 2: MiraMeilia Marka, SE., MM

MUIA KUDUS UNIVERSITY

*FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM*

ABSTRACTION

This study aims to analyze the effect of product quality, price and service quality on interest in buying herbal drinks again during the Covid-19 pandemic (Case Study at Jeng Minul Pati Jamu Depot). The population in this study is an unknown number of people who like herbal medicine in Pati Regency, and the sample is taken as many as 100 respondents. This research test uses validity and reliability tests. Data processing uses coding, tabulating, scoring and editing. Data analysis using SPSS technique. The result of the research is that the product quality variable partially has a positive but not significant effect on repurchase interest. The price variable partially has a positive and significant effect on repurchase interest. The service quality variable partially has a positive but not significant effect on repurchase interest. Simultaneous testing shows that the variables of product quality, price and service quality simultaneously or together have a significant effect on repurchasing interest at Depot Jamu Jeng Minul Pati.

Keywords: product quality, price, service quality and repurchase intention.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kualitas Produk	13
2.2 Harga	14
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.4 Minat Beli Ulang	17
2.5 Penelitian Terdahulu	19
2.6 Pengaruh Antar Variabel	22
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	26
2.8 Hipotesis	27

BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.4 Populasi dan Sampel	35
3.5 Pengumpulan Data	36
3.6 Uji Instrumen Penelitian	37
3.7 Pengolahan Data	41
3.8 Analisis Data	42
3.8 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum	48
4.2 Penyajian Data	48
4.3 Analisis Data	54
4.4 Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Penjualan Jamu Perbulan	6
Table 1.2 Perbandingan Harga Jamu	7
Table 1.3 Perbandingan Waktu Tunggu Konsumen	8
Table 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	45
Table 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	45
Table 4.4 Frekuensi Variabel Kualitas Produk	46
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Harga	47
Tabel 4.6 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	48
Tabel 4.7 Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang	49
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi	50
Table 4.9 Uji F	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.123

