

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN LOKASI
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA
MINI MARKET AA
CIKAMPAK**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH

**POPY NABILA WIDURI
19.012.00.261**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2023**

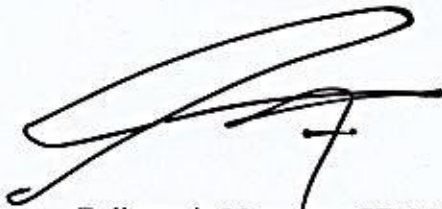
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : POPY NABILA WIDURI
NPM : 19.012.00.261
PROGRAM STUDI : SI-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN PADA MINI MARKET
AA CIKAMPAK

Disetujui

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Zulkarnain Nasution, SE, M.Si
NIDN : 0116087401



Aulia Indra, S.E, M.M
NIDN : 0112039102

Menyetujui :

DEKAN



Pristiyono, SE, M.Si
NIDN.0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



Abd. Halim, SE, M.Si
NIDN. 0126128901

PERNYATAAN

NAMA : POPY NABILA WIDURI
NPM : 19.012.00.261
PROGRAM STUDI : S1-MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN
DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN PADA MINI MARKET
AA CIKAMPAK

Dengan ini Penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 2023

Yang Membuat Pernyataan



POPY NABILA WIDURI

ABSTRAK

POPY NABILA WIDURI. NPM. 19.012.00.261. PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA MINI MARKET AA CIKAMPAK, 2023. Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA MINI MARKET AA CIKAMPAK. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dan disebar kepada 60 sampel penelitian yaitu pelanggan teraswara. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 20. Teknik pengujian data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi uji validitas dan reabilitas, Uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan Pengujian secara parsial dan simultan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung > T tabel ($2,531 > 2,004$), harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung > T tabel ($3,934 > 2,004$), promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung > T tabel ($3,095 > 2,004$), fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai T hitung > T tabel ($3,594 > 2,004$), secara simultan kualitas pelayanan, harga, promosi dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat dari nilai F hitung > F tabel ($71,505 > 2,38$)

Kata Kunci : kepercayaan, kepuasan, lokasi dan minat beli ulang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas segala kemudahan yang Allah SWT berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi S1 Manajemen pada Universitas Labuhanbatu.

Skripsi yang penulis susun memiliki judul yaitu “PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN PADA MINI MARKET AA CIKAMPAK”

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan, yaitu :

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.SI, Ph.D, Selaku Rektor Universitas
2. Bapak Pristiyono, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Abd. Halim, SE, M.Si Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Zulkarnain Nasution, SE, M.Si, selaku pembimbing I yang sudah banyak membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama proses penyusunan

5. Bapak Aulia Indra,SE, M.M, selaku Pembimbing II yang telah membimbing dengan sabar selama penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen fakultas ekonomi dan bisnis universitas labuhanbatu.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi.
8. Kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan Khususnya dibidang studi Manajemen.

Rantauprapat, 2023

Peneliti,



POPY NABILA WIDURI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	4
1. Batasan Masalah.....	4
2. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	9
C. Kerangka Konseptual	20
D. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	21
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
1. Lokasi Penelitian	21
2. Waktu Penelitian	21
B. Populasi dan Sampel Penelitian	22
1. Populasi	22
2. Sampel	22
C. Definisi Operasional Variabel.....	22
D. Jenis dan Sumber Data	24
E. Teknik Pengumpulan Data	24
F. Uji Instrumen Penelitian.....	25
G. Metode Analisis Data	25
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Gambaran Perusahaan (Visi, Misi, Struktur Organisasi, Job Deskripsi).....	32
2. Hasil Deskriptif Responden.....	37
3. Hasil Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
4. Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas)	40
5. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Uji t, Uji f dan Koefisien Determinan)	46
B. Pembahasan.....	56
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	59
A. Kesimpulan.....	59

B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN KUESIONER.....	63