

**Pengaruh Potongan Harga Dan Kualitas Layanan Pada Pengguna
Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang Fore
(Studi Kasus Fore Coffee di Plaza Festival)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen



**NUREZA YOVALIANISA
1161001008**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nureza Yovalianisa

NIM : 1161001008

Tanda Tangan :



Tanggal : 25 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Nureza Yovalianisa
NIM : 1161001008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Layanan pada Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang Fore (Studi Kasus : Fore Coffe di Plaza Festival)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

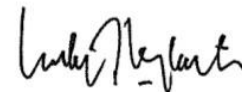
Pembimbing : Muchsin S. Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D



Penguji 1 : Suwandi, SE., M.Si., Dr.



Penguji 2 : Imbang J. Mangkuto, M.B.A, MM



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabatnya.

Terwujudnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Layanan pada Aplikasi terhadap Minat Beli Ulang Fore (Studi Kasus Fore Coffee di Plaza Festival)** penulis dapat menyadari bahwa dalam kegiatan penyusunan tugas akhir dapat diselesaikan berkat doa dan bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. selaku pembimbing materi yang telah memberikan ide, bimbingan, nasihat serta semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Suwandi, SE., M.Si., Dr. dan Bapak Imbang J. Mangkuto, M.B.A, MM selaku dosen penguji Tugas Akhir saya yang telah memberikan masukan dan nasihat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
3. Untuk orangtua yang selalu memberikan doa, kasih sayang, pengertian, ilmu dan nasihat serta memotivasi saya untuk terus menyelesaikan tugas akhir saya.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff Prodi Manajemen di Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Universitas Bakrie terima kasih atas ilmu dan kebaikan yang telah diberikan.
5. Rekan – rekan Program Studi Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung pada masa perkuliahan

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapatkan imbalan di sisi Allah SWT sebagai ibadah. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 25 Agustus 2020



Nureza Yovaliansa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nureza Yovalianisa
NIM : 1161001008
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya ini yang berjudul :

“ Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Layanan Pada Aplikasi Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Fore Coffee di Plaza Festival)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatika, mengelola dalam bentuk pengkalan data (databest), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya :

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 25 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Nureza Yovalianisa)

**Pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Layanan pada Aplikasi Terhadap
Minat Beli Ulang Fore (Studi Kasus Fore Coffe di Plaza Festival)**

Nureza Yovalianisa

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pengaruh Potongan Harga dan Kualitas Layanan dalam Aplikasi terhadap Minat Beli Ulang Fore (Studi Kasus Fore Coffee di Plaza Festival). Dalam penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan kuesioner untuk pengumpulan data dan wawancara akan dilakukan dengan berbentuk media *google form* sebagai observasi pengumpulan data dan informasi. 104 responden berkontribusi untuk penelitian ini. Hasil penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier, menunjukkan bahwa potongan harga dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Hasil perhitungan uji asumsi klasik dengan uji *t parsial*, menunjukkan bahwa potongan harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap minat pembelian ulang. Kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap minat beli ulang. Uji *f simultan*, menunjukkan bahwa potongan harga dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan pada minat beli ulang. Hasil uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa variabel potongan harga dan kualitas layanan mempengaruhi minat beli ulang diketahui dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 32,2% sedangkan sisanya 67,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Potongan harga, Kualitas Layanan, Minat Beli Ulang

Effect of Discounted Prices and Service Quality on Applications Against Interest in Repurchasing Fore (Case Study of Fore Coffe at the Plaza Festival)

Nureza Yovalianisa

ABSTRACT

This study will analyze how the effect of price cuts and service quality in applications to the interest of repurchasing fore coffee (This Case Study is from Fore Coffee at Plaza Festival). this research using quantitative methodology with questionnaire for data collection and interview will be conducted as a google form of observation for collecting data and information. 104 corespondents are contributed for this observation. The results of this study using linear regression analysis, show that multiple price cuts and service quality significantly take effect to repurchase interest. The calculation results of classic assumption test with t partial test, show that the price discount does not take effect partially of the repurchase interest. The quality of services take effect partially on repurchase interests. Simultaneous f test, show that price discount and service quality take effect simultaneously on repurchase interest. The results of the coefficient of determination test, show that the variable of price discount and service quality affect the repurchase related to the adjusted R square value of 32.2% while the remaining are 67.8% caused by other variables which were not examined in this research.

Keywords : *Price Discount, Service Quality, Repurchase Interest*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Teoritis	8
1.6.2 Manfaat praktisi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Potongan Harga (Discount)	9
2.2 Kualitas Layanan	11
2.2.1 E- Service Quality	13
2.3 Minat Beli Ulang	15
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	17
2.5. Pengembangan Hipotesis	18
2.6. Kerangka Pemikiran.....	19

2.7. Hipotesis.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampling.....	20
3.2.1 Populasi.....	20
3.2.2 Sample dan Teknik Sampling	20
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3.1. Sumber Data Primer	21
3.3.2. Sumber Data Sekunder	21
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	24
3.5.1 Analisis Deskriptif	25
3.5.2 Uji Instrumen	25
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	26
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	27
3.5.5 Uji f (Simultan).....	28
3.5.6 Uji t (Parsial).....	28
3.6 Koefisiensi Determinasi (R^2).....	28
3.7 Keterbatasan Penelitian	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Karakteristik Responden	31
4.2 Analisis Deskriptif	35
4.3 Uji Instrumen.....	37
4.3.1 Uji Validitas.....	37
4.3.2 Uji Relibilitas.....	38
4.3.3 Uji Normalitas	38
4.3.4 Uji Multikolinieritas.....	39
4.3.5 Uji Heteroskedastisitas	40
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	41
4.5 Uji Hipotesis.....	42
4.5.1 Uji T Parsial.....	42

Uji F Simultan.....	43
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	43
4.6 Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Grafik Prediksi Konsumsi Kopi Nasional Tahun 2016-2021	4
Gambar 1. 2. Grafik Alasan Mengapa Membeli Makanan dan Minuman Secara Online 2019	5
Gambar 3. 1. Skala Sematic Differential	24
Gambar 4. 1. Logo Fore Coffee	30
Gambar 4. 2. P-P Plot of Regression Standarized Residual	39
Gambar 4. 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Kajian Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel.....	22
Tabel 4. 1. Karakteritik Responden.....	32
Tabel 4. 2. Hasil Analisis Deskriptif Indikator Potongan Harga	35
Tabel 4. 3. Hasil Analisis Deskriptif Indikator Kualitas Layanan	35
Tabel 4. 4. Tabel Hasil Analisis Deskriptif Indikator Minat Beli Ulang.....	36
Tabel 4. 5. Hasil Uji Validitas dari 30 Responden.....	37
Tabel 4. 6. Hasil Uji Relibilitas dari 30 Responden.....	38
Tabel 4. 7. Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4. 8. Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4. 9. Analisis Regresi Linear Berganda	41
Tabel 4. 10. Hasil Uji T	42
Tabel 4. 11. Hasil Uji F	43
Tabel 4. 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2)	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Lampiran Kuesioner.....	54
Lampiran II Tabulasi Pengolahan Kuesioner	58
Lampiran III Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	63
Lampiran IV Hasil Uji Normalitas.....	70
Lampiran V Hasil Uji Multikolinieritas	71
Lampiran VI Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Lampiran VII Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
Lampiran VIII Hasil Uji T (Parsial).....	72
Lampiran IX Hasil Uji f (Simultan)	72
Lampiran X Hasil Uji Koefisien Determinasi (r^2).....	72