

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* , *PRODUCT QUALITY* DAN
PERCEIVED PRICE TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PADA PRODUK PENGOLAHAN LOGAM
(Studi kasus pada CV Tri Tunggal Teknik Jaya)**

Skripsi diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Mivtakhul Jannah

NPM : 41183402190207



Program S-1

Program Studi Manajemen

**UNIVERSITAS ISLAM 45
FAKULTAS EKONOMI
BEKASI
2025**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* , *PRODUCT QUALITY* DAN
PERCEIVED PRICE TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PADA PRODUK PENGOLAHAN LOGAM
(Studi kasus pada CV Tri Tunggal Teknik Jaya)**

Tanggal : 16 Juli 2025

Oleh:

Mivtakhul Jannah

NPM : 41183402190207

Disetujui,
Pembimbing



Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.

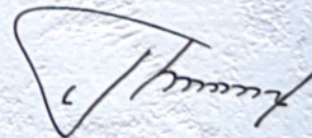
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.

Ketua Jurusan Manajemen



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* , *PRODUCT QUALITY* DAN
PERCEIVED PRICE TERHADAP *REPURCHASE INTENTION*
PADA PRODUK PENGOLAHAN LOGAM
(Studi kasus pada CV Tri Tunggal Teknik Jaya)**

Tanggal : 23 Juli 2025

Oleh:

Mivtakhul Jannah

NPM : 41183402190207

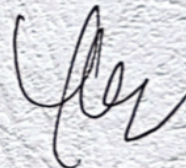
Diuji oleh,

Penguji I

Penguji II



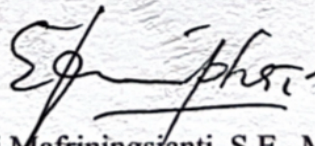
Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Yunique Berry, S.M.B., M.Sc.

Disetujui,

Pembimbing



Evi Mafriningsianti, S.E., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si.



Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M.

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mivtakhul Jannah

NPM : 41183402190207

Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh *Service Quality*, *Product Quality* dan *Perceived Price* terhadap *Repurchase Intention* pada Produk Pengolahan Logam (Studi kasus pada CV Tri Tunggal Teknik Jaya).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kecuali secara tertulis dalam naskah ini dan sudah tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari skripsi ini terbukti merupakan duplikasi atau plagiarisme ataupun terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan / sanksi yang berlaku. Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya sebagai pertanggungjawaban ilmiah tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 23 Juli 2025

Yang menyatakan



Mivtakhul Jannah

NPM: 41183402190207

ABSTRAK

Mivtakhul Jannah (41183402190207)

Pengaruh *Service Quality*, *Product Quality* dan *Perceived Price* terhadap *Repurchase intention* pada Produk Pengolahan Logam

(Studi kasus pada CV Tri Tunggal Teknik Jaya)

xiv + 125 halaman + 26 tabel + 4 gambar + 1 diagram + 1 grafik + 2025 + 14 lampiran

Kata Kunci : *Repurchase Intention*, *Perceived Price*, *Product Quality*, *Service Quality*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality*, *product quality* dan *perceived price* terhadap *repurchase intention* pada produk pengolahan logam CV Tri Tunggal Teknik Jaya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Teknik sampel yang digunakan dengan metode *non-probability sampling*, dengan jenis *purposive sampling*. Ukuran sampel yang digunakan adalah 89 responden, dengan kriteria pernah melakukan pembelian minimal dua kali. Data Pengumpulan dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi literatur. Metode analisis data menggunakan *Partial least Square (PLS)* yang dioperasikan melalui *software Smart PLS 3.2.9* melalui tahap pengujian *outer model*, *inner model*, dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa *service quality* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. *Product quality* memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. *Perceived price* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *repurchase intention*. Besaran nilai *R square* atau variabel *service quality*, *product quality*, dan *perceived price* memberikan kontribusi pengaruh terhadap *repurchase intention* sebesar 0,733 atau 73,3% dan 26,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa untuk mempertahankan *repurchase intention* pelanggan disarankan untuk memaksimalkan *service quality*, *product quality*, dan *perceived price* yang sesuai harapan pelanggan.

Daftar pustaka : 27 (2011-2024)

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Assalamualaikum wr. wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan ridho-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Service Quality*, *Product Quality* dan *Perceived Price* terhadap *Repurchase intention* pada Produk Pengolahan Logam (Studi kasus pada CV Tri Tunggal Teknik Jaya)”. Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis menyadari banyak kendala dan rintangan dalam penyelesaian skripsi ini. Tetapi berkat bimbingan, dukungan, motivasi, saran dan bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, untuk itu saya sebagai penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Evi Mafriningsianti, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pemahaman, arahan serta bimbingan kepada peneliti, sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan dengan baik.
2. Dr. Husnul Khatimah, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ibu Luthpiyah Juliandara, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi.
3. Seluruh Dosen dan semua staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan bekal ilmu yang lebih baik dan telah membantu selama proses perkuliahan.
4. Kedua orang tua tercinta Umi dan Abi, serta kakakku tercinta Ulva, Lily, Vivi, dan adikku tercinta Oki, terima kasih untuk kasih sayang, do’a dan dukungan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan studi ini dengan baik, semoga penulis dapat membanggakan kalian.
5. Bapak Triyono selaku Direktur dan seluruh pihak CV Tri Tunggal Teknik Jaya, yang senantiasa membantu dan memberikan semangat untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian.

6. Rifqi Haryfatul Firdaus yang senantiasa bersama saya, terima kasih atas dukungan, kasih sayang, dan do'anya untuk saya dalam menyelesaikan studi ini.
7. Sahabat terbaik saya Rb Family, Mustika dan Ulvie, terima kasih atas segala dukungan, motivasi dan pengertiannya selama penulis menempuh studi hingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat Manajemen khususnya reguler C dan untuk sahabat terbaik selama kuliah Andini Resty Fauzie, Nur Cahyani, Ranti Dwi Putri, Ibu Sukesi, Riadi, terima kasih atas dukungan, do'a, kasih sayang, kebersamaan dan telah menjadi teman suka maupun duka.
9. *Last but not Least, I want to thank of me for trying opportunity, because if we never try, we will never know.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu pengembangan serta kajian lebih lanjut. Untuk itu penulis dengan rasa senang hati dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan saran yang tujuannya untuk membangun dan menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis memohon kepada Allah SWT agar seluruh dukungan, bantuan dan bimbingan dari semua pihak dibalas oleh Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah ilmu dan mempunyai manfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Wassalamualaikum wr.wb.

Bekasi, 23 Juli 2025

Penulis,

Mivtakhul Jannah

NPM : 41183402190207

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK, DIAGRAM DAN GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Ruang Lingkup atau Pembatasan Masalah.....	9
1.5 Sistematika Pelaporan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Repurchase Intention</i>	11
2.1.1 Definisi <i>Repurchase Intention</i>	11
2.1.2 Indikator <i>Repurchase Intention</i>	12
2.1.3 Faktor – Faktor <i>Repurchase Intention</i>	13
2.2 <i>Service Quality</i>	15
2.2.1 Definisi <i>Service Quality</i>	15
2.2.2 Gap <i>Service Quality</i>	17
2.2.3 Indikator <i>Service Quality</i>	19
2.3 <i>Product Quality</i>	21
2.3.1 Definisi <i>Product Quality</i>	21
2.3.2 Perspektif <i>Product Quality</i>	23
2.3.3 Indikator <i>Product Quality</i>	24

2.4	<i>Perceived Price</i>	26
2.4.1	Definisi <i>Perceived Price</i>	26
2.4.2	Strategi Penetapan Harga	27
2.4.3	Indikator <i>Perceived Price</i>	28
2.5	Penelitian Terdahulu	29
2.6	Kerangka Pemikiran	32
2.7	Hipotesis Penelitian	33
2.7.1	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	34
2.7.2	Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	34
2.7.3	Pengaruh <i>Perceived Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	35
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.1.1	Metode Penelitian yang Digunakan	36
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.1.3	Populasi dan Sampel	37
3.1.4	Jenis dan Sumber Data	38
3.1.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.2	Instrumen Penelitian	40
3.2.1	Variabel <i>Service Quality</i> (X_1)	41
3.2.2	Variabel <i>Product Quality</i> (X_2)	41
3.2.3	Variabel <i>Perceived Price</i> (X_3)	42
3.2.4	Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y)	43
3.3	Teknik Pengolahan Data	43
3.3.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
3.3.1.1	Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>)	44
3.3.1.2	Uji Validitas Diskriminan	44
3.3.1.3	Uji Reliabilitas	45
3.3.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	46
3.3.3	Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>)	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian	48
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden	49
4.1.3 Deskripsi Distribusi Frekuensi	53
4.1.4 Hasil Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Convergent Validity</i>).....	63
4.1.4.2 Uji Validitas Diskriminan (<i>Discriminant Validity</i>)	67
4.1.4.3 Uji Reliabilitas	71
4.1.5 Hasil Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	72
4.1.5.1 R-Square (R^2)	72
4.1.5.2 F-Square (f^2)	73
4.1.6 Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>).....	74
4.2 Pembahasan Penelitian	75
4.2.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	75
4.2.2 Pengaruh <i>Product Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	77
4.2.3 Pengaruh <i>Perceived Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	78
4.3 Keterbatasan Penelitian	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Simpulan	81
5.2 Saran.....	82
5.2.1 Bagi Perusahaan	82
5.2.2 Bagi <i>External Stakeholder</i>	83
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan CV Tri Tunggal Teknik Jaya Periode 2019-2023.....	2
Tabel 1.2 Hasil Prasurvei <i>Repurchase Intention</i> Pelanggan CV Tri Tunggal Teknik Jaya.....	4
Tabel 1.3 Hasil Prasurvei <i>Service Quality</i> Pelanggan CV Tri Tunggal Teknik Jaya....	5
Tabel 1. 4 Data Komplain Pelanggan CV Tri Tunggal Teknik Jaya 2023	6
Tabel 1.5 Hasil Prasurvei <i>Product Quality</i> Pelanggan CV Tri Tunggal Teknik Jaya .	6
Tabel 1. 6 Hasil Prasurvei <i>Perceived Price</i> Pelanggan CV Tri Tunggal Teknik Jaya.	7
Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Skala Penentuan Kuesioner.....	40
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan	52
Tabel 4.6 Skala Interval Penelitian	53
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel <i>Service Quality</i> (SQ)	54
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel <i>Product Quality</i> (PQ)	56
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel <i>Perceived Price</i> (PP).....	58
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel <i>Repurchase Intention</i> (RI).....	60
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Konvergen	63
Tabel 4.12 <i>Average Varian Extracted</i> (AVE).....	67
Tabel 4.13 <i>Discriminant Validity</i> (Cross Loading).....	67
Tabel 4.14 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	70
Tabel 4.15 <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT).....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	71
Tabel 4.17 <i>R Square</i> (R^2)	72

Tabel 4.18 F-Square (f^2).....	73
Tabel 4.19 Path Coefficient (Service Quality -> Repurchase Intention).....	76
Tabel 4.20 Path Coefficient (Product Quality -> Repurchase Intention)	77
Tabel 4.21 Path Coefficient (Perceived Price -> Repurchase Intention)	79

DAFTAR GRAFIK, DIAGRAM DAN GAMBAR

Grafik	Halaman
Grafik 1.1 Data Penjualan	3
Diagram	
Diagram 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar	
Gambar 2.1 <i>Service Quality Gap Model</i>	17
Gambar 4.1 Model Hasil <i>Covergent Validity (Loading Factor)</i>	65
Gambar 4.2 Model Hasil (<i>Loading Factor</i>) setelah penghapusan	66
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Hasil Prasurvei.....	88
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	96
Lampiran 4. Hasil Uji (<i>Outer Model</i>) (Sebelum Penghapusan).....	107
Lampiran 5. Hasil Uji (<i>Outer Model</i>) (Setelah Penghapusan).....	110
Lampiran 6. Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	115
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>).....	116
Lampiran 8. Hasil Wawancara Awal	117
Lampiran 9. Keluhan Pelanggan	119
Lampiran 10. Kartu Seminar Proposal.....	120
Lampiran 11. Surat Keputusan Pembimbing Skripsi	122
Lampiran 12. Kartu Bimbingan Skripsi	123
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup.....	124
Lampiran 14. Hasil Cek Plagiarism	125

Lampiran 14 Hasil Cek Plagiarism

SKRIPSI-MIVTAKHUL-JANNAH-.pdf			
ORIGINALITY REPORT			
35%	33%	16%	19%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	3%	
2	repository.pnb.ac.id Internet Source	1%	
3	digilib.unila.ac.id Internet Source	1%	
4	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%	
5	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%	
6	repository.ub.ac.id Internet Source	1%	
7	library.binus.ac.id Internet Source	1%	
8	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%	
9	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%	
10	konsultasiskripsi.com Internet Source	1%	
11	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%	
12	repository.unj.ac.id Internet Source	1%	
repository.stei.ac.id			