

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI WAROENG SPESIAL SAMBAL GEDONG KUNING
YOGYAKARTA



Oleh
MUHAMMAD ALVIN PRASETYO
NO. MHS: 316100925

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI WAROENG SPESIAL SAMBAL GEDONG KUNING
YOGYAKARTA



Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Oleh

MUHAMMAD ALVIN PRASETYO

NO. MHS: 316100925

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI WAROENG SPESIAL SAMBEL GEDONG KUNING
YOGYAKARTA



Oleh

Muhammad Alvin Prasetyo
NO. MHS: 316100925

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

Pembimbing II

Dra. Nuharani E.K., M.Pd
NIDN. 0530046603

Mengetahui

Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Hermawa Prasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M
NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
DI WAROENG SPESIAL SAMBEL GEDONG KUNING
YOGYAKARTA

Disusun Oleh:
MUHAMMAD ALVIN PRASETYO
NO.MHS: 316100925
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal : 30 Desember 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : **Dra. Heni Susilowati, M.M**
NIDN. 0505026202

()

Penguji I : **Drs. Prihatno, M.M**
NIDN. 0526125901

()

Penguji II : **Dra. Nuharani E.K., M.Pd**
NIDN. 0530046603

()

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN DATA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alvin Prasetyo

NIM : 316100925

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT
BELI ULANG DI WAROENG SPESIAL, SAMBEL, GEDONG
KUNING YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan pengambilan data dalam skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun

Yogyakarta, Desember 2021



Muhammad Alvin Prasetyo

MOTTO

“Belum terlambat untuk menjadi apa pun yang kamu inginkan.”

- George Elliot -

“Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam
dirimu yang lebih besar daripada rintangan apapun.”

- Christian D. Larson-

“Baik untuk merayakan sebuah kesuksesan, namun yang lebih penting adalah
belajar dari sebuah kegagalan”

-Bill Gates-

“Terkadang kamu akan menemukan sesuatu yang seharusnya kamu lakukan
ketika kamu melakukan hal yang tidak seharusnya kamu lakukan.”

- Oprah Winfrey-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap usaha pasti akan membuahkan hasil jika kita melakukan dengan niat yang baik diiringi dengan usaha, doa, dan semangat yang tinggi demi sebuah pencapaian. Dengan ini sebuah karya kecil sederhana yang saya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang selalu menyemangati, mencintai dan selalu memberikan doa yang terbaik untuk anak- anaknya. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tidak terhingga saya persembahkan karya kecil ini untuk Ibu dan Bapak. Terimakasih saya ucapkan untuk semua kebaikan dan kasih sayang yang diberikan sampai saat ini.
2. Keluarga terkhusus untuk Mas Alan, Dek tia, Mbak Putri dan Dedek Zae yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik untuk saya, sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini.
3. Sahabat- sahabat saya Prayoga Ferin, Bibil, Dinot, Ira, Rizal, Yoga, Dini, Fitri di Yogyakarta.
4. Teman-teman seperjuangan Pengelolaan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta angkatan 2016, semoga sukses selalu untuk kita semua.
5. Segenap karyawan di Waroeng Spesial Sambel Gedong Kuning Yogyakarta terimakasih atas kerjasamanya dalam menyelesaikan karya tulis ini.
6. Dan terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, semoga kita selalu diberikan kemudahan dan kebahagiaan.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT berkat rahmat-Nya, serta dengan usaha sepenuh hati, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyelesaian laporan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Diploma IV Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Fokus kajian skripsi adalah menjelaskan **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Di Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning Yogyakarta”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah berperan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mewujudkan skripsi.

Ucapkan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs.Prihatno, M.M selaku pembimbing I yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra.Nuharani E.K,M.Pd selaku pembimbing II yang telah dengan sabar dan arif memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk-petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Ibu Heni Susilowati, M.M selaku dosen penguji utama yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Hermawa Prasetyanto, S.Sos, M.M selaku Ketua Jurusan Program studi Pariwisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
5. Pihak Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning Yogyakarta yang memperoleh saya untuk melakukan penelitian skripsi saya disana.
6. Para responden penelitian di Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untk membantu melancarkan penelitian skripsi ini. Semoga bantuan para responden dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa selama penulisan dan penyusunan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila terdapat salah kata dalam pembuatan skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta,30 Desember 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Produk.....	6

1. Pengertian Produk	6
2. Kualitas Produk.....	7
3. Produk Makanan	7
B. Minat	11
1. Pengertian Minat	11
2. Minat Beli	11
3. Minat Beli Ulang.....	12
C. Kerangka Pemikiran.....	14
D. Penelitian Terdahulu	15
E. Hipotesis.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel	18
D. Variabel dan Indikator.....	19
E. Tehnik Pengumpulan Data.....	23
F. Metode Analisa Data.....	25
G. Tehnik Analisa Data.....	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	31
B. Uji Kelayakan Instrumen	38
C. Analisa Deskriptif dan karakteristik Responden.....	40
D. Hasil Uji Hipotesis	46

E. Pembahasan	48
---------------------	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
---------------------	----

B. Saran	51
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likret	24
Tabel 4.1 Produk Paket	34
Tabel 4.2 Produk Lauk Khas Nusantara	35
Tabel 4.3 Produk Sambal Khas Nusantara.....	36
Tabel 4.4 Produk Sayur Khas Nusantara	37
Tabel 4.5 Minuman Khas Nusantara.....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang.....	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	39
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	40
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.11 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	42
Tabel 4.12 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji Heterokeditas	44
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	46
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Logo Waroeng Spesial Sambal	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Data Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas Instrumen
- Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang dan seberapa besar pengaruhnya di Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode observasi dan kuisioner sebagai alat pengumpulan data dengan jumlah responden 50 orang pengunjung Waroeng SS. Alat analisis yang digunakan yaitu uji kelayakan instrument, uji kelayakan variable, analisis regresi linear sederhana, Uji parsial (T) dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan hasil Uji T kualitas produk di Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning mempengaruhi minat beli ulang, karena dalam hasil Uji t diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 6,110 dan t_{tabel} sebesar 2,008 berarti $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan kata lain kualitas produk di Waroeng Spesial Sambal berpengaruh terhadap minat beli ulang. Untuk hasil Uji R diperoleh Adjusted R Square sebesar 0,423 atau sama dengan $0,423 \times 100\% = 42,3\%$. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas produk (X) berpengaruh terhadap variabel minat beli ulang (Y) sebesar 42,3%. sedangkan sisanya 57,7% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain diluar penelitian ini yaitu variable kepuasan pelanggan, kualitas pelayan dan Harga.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Minat Beli Ulang dan waroeng SS

ABSTRACT

This study aims to determine whether there is an effect of product quality on repurchase interest and how much influence it has at Waroeng Special Sambal Gedong Kuning Yogyakarta.

This research is a type of quantitative descriptive research using observation and questionnaires as a data collection tool with a total of 50 respondents visiting Waroeng SS. The analytical tools used are instrument feasibility test, variable feasibility test, simple linear regression analysis, partial test (T) and coefficient of determination test (R²).

The results showed that the results of the t-test of product quality at Waroeng Special Sambal Gedong Kuning influenced repurchase interest, because the t-test results obtained a t-value of 6.110 and a t-table of 2.008 meaning $t_{count} > t_{table}$, then H_a accepted and H_o was rejected, in other words the quality of the product at Waroeng Special Sambal has an effect on repurchasing interest. For the results of the R test, the Adjusted R Square is 0.423 or equal to $0.423 \times 100\% = 42.3\%$. This figure means that the product quality variable (X) has an effect on the repurchase intention variable (Y) by 42.3%. while the remaining 57.7% is influenced by other variables outside this study, namely the variable customer satisfaction, service quality and price.

Keywords: Product Quality, Repurchase Interest and Waroeng SS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta dikenal sebagai salah satu kota di Indonesia yang memiliki banyak potensi. Ada banyak nilai lebih yang dimiliki baik dari sumber alam maupun manusianya. Yogyakarta juga menjadi salah satu kota dengan peluang usaha yang besar. Semua jenis usaha bisa ditemukan di kota ini, mulai dari usaha kecil, menengah hingga bisnis besar dengan keuntungan yang tidak tanggung-tanggung. Pelaku usahanya pun berasal dari kalangan apa saja, ada dari kalangan muda hingga orang tua.

Sebagian besar wilayah di kota Yogyakarta diisi oleh para pendatang. Potensi wisata yang tinggi serta banyaknya kampus yang menjadi alasan. Menjadi wisatawan di suatu daerah, tidak lengkap rasanya jika tidak menikmati makanan khas daerah tersebut. Ini mengapa bisnis kuliner menjadi salah satu usaha yang menggiurkan jika didirikan di Yogyakarta. Bukan hanya itu, Yogyakarta sendiri memiliki banyak macam kuliner yang diminati. Ada gudeg, oseng mercon, mangut lele, mie letheke, bakmi jawa, bakpia dan masih banyak lainnya.

Bisnis kuliner telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Hal tersebut ditandai dengan berdirinya berbagai jenis rumah makan. Perkembangan tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Berkembangnya bisnis tersebut selain karena faktor tingkat kesejahteraan, terkait dengan

perilaku konsumen yang suka makan di luar rumah. Di samping sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan utama yaitu makan dan minum, rumah makan digunakan sebagai tempat untuk berkumpul, bersosialisasi, bertukar pikiran dan memperluas jaringan. Sehingga dapat dikatakan kebiasaan makan di luar rumah telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern.

Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner tersebut, menjadi daya tarik penulis untuk meneliti tentang bisnis kuliner. Yogyakarta sebagai daerah penyandang predikat kota pendidikan dan juga sebagai destinasi wisata domestik maupun internasional setiap tahunnya selalu dipenuhi oleh orang – orang yang datang baik untuk menuntut ilmu maupun sekedar berwisata. Meningkatnya jumlah pendatang sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi yang ada salah satunya dalam sektor kuliner. Salah satu bisnis kuliner yang ramai di Yogyakarta adalah Waroeng Spesial Sambal atau yang lebih populer dengan sebutan “SS”.

Munculnya SS menunjukkan bahwa kuliner yang menyediakan berbagai macam sambal dapat diterima oleh masyarakat di Yogyakarta sebagai pilihan tempat untuk makan mereka. Peneliti secara tidak langsung memperhatikan SS tetap ramai walaupun persaingan dalam bisnis kuliner tak terelakkan, ternyata SS memiliki cara tersendiri untuk menjadi pilihan khusus bagi konsumennya yang merupakan penikmat kuliner, di antaranya memberikan kualitas produk yang baik. Berkembangnya rumah makan ini

tentu tidak terlepas dari produk yang diberikan kepada konsumennya. Produk ini akan mempengaruhi minat beli ulang yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan. Secara luas, produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide. Produk yang ditawarkan kepada konsumennya meliputi minuman, lauk, sayur, buah, serta sambal, maka SS berkeyakinan bahwa perusahaannya akan dikunjungi kembali oleh para penikmat kuliner di Yogyakarta. SS juga berusaha semaksimal mungkin mempertahankan dan mengembangkan kekuatan yang telah tercipta dalam benak konsumen tidak hilang. Dengan demikian, SS tetap menjadi salah satu warung makan terbaik di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil prasurvey yang dilakukan oleh peneliti dan dengan adanya pokok pikiran yang telah dipaparkan di atas, maka timbul pertanyaan pada penulis sejauh mana pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang di Waroeng Spesial Sambal Yogyakarta karena itu peneliti tertarik untuk membuat penelitian dengan judul, **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning Yogyakarta”**

B. Rumusan Masalah

Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap minat beli ulang konsumen di Waroeng SS Gedong Kuning Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti dan untuk menghindari pembahasan yang meluas karena faktor - faktor yang mempengaruhi minat beli ulang tidak sedikit, maka peneliti hanya akan membatasi pada faktor kualitas produk.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang Waroeng SS Gedong Kuning Yogyakarta dan seberapa besar pengaruhnya.

E. Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang:

1. Bagi peneliti
 - a. Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan akan kasus nyata dalam dunia bisnis.
 - b. Mendapat pengalaman dan pengetahuan khususnya mengenai objek yang diteliti.

- c. Sebagai bekal untuk mengembangkan diri dan pengetahuan bagi penelitian yang akan dilakukan di masa depan.
2. Bagi Waroeng Spesial Sambal Gedong Kuning Yogyakarta
Sebagai media atau acuan mengenai perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk dan minat beli ulang.
3. Bagi instasi STP AMPTA YOGYAKARTA
Menambah pembendaharaan di perpustakaan yang dapat digunakan untuk bahan informasi dan bahan menambah wawasan maupun pengetahuan mahasiswa tentang kualitas produk dan minat beli ulang konsumen.