

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
PADA USAHA AIR MASAK ISI ULANG ASYRAF
DI DUSUN SEMPURNA ALAM

*Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Pasir Pengaraian*



RIVALDI
2125129

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2025

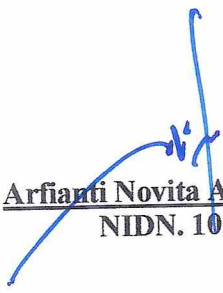
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Rivaldi
Nim : 2125129
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Usaha Air Masak Isi Ulang Asyraf Di Dusun Sempurna Alam

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada Selasa, 22 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pasir Pengaraian, 28 Juli 2025

Pembimbing I


Arfianti Novita Anwar, S.IP, MM
NIDN. 1013058302

Pembimbing II

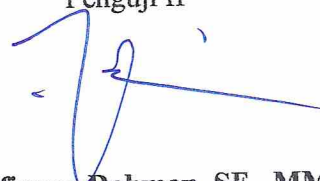

Dr. Hendry Kurniawan, SE., MM
NIDN. 1003078701

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

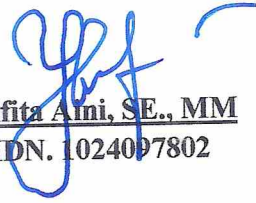
Penguji I


Dr. H. Afrijal, SE., MM.Ak.CA
NIDN. 1027076902

Penguji II


Arrafiqur Rahman, SE., MM.Ph.D
NIDN. 1018108502

Penguji III


Yulfita Aini, SE., MM
NIDN. 1024097802

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini, Saya:

Nama : Rivaldi
Nim : 2125129
Judul Penelitian : Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Usaha Air Masak Isi Ulang Asyraf Di Dusun Sempurna Alam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, 20 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Rivaldi
NIM. 2125129

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil alamin Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA USAHA AIR MASAK ISI ULANG ASYRAF DI DUSUN SEMPURNA ALAM” , skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi suatu syarat dalam mendapatkan gelar sarjana S-1 manajemen. Skripsi ini menjelaskan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian ulang usaha air masak isi ulang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, arahan serta bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Nurhayati, SE., M. Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir pengaraian
2. Ibu Arfianti Novita Anwar, S.IP., M.M selaku ketua prodi Manajemen, sekaligus dosen pembimbing Satu
3. Bapak Dr. Hendry Kurniawan, SE., MM selaku dosen pembimbing dua
4. Segenap dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
5. Orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan doa, serta para kakak-kakak dan abang-abang penulis yang telah bersedia menjadi support system terbaik untuk penulis
6. Keluarga besar Universitas Pasir Pengaraian terutama para kawan-kawan seperjuangan penulis

Penulis mengakui bahwa masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang penulis sampaikan, serta harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak orang, sekian yang dapat penulis sampaikan, penulis ucapkan terima kasih.

Rokan Hulu, 14 Januari 2024

RIVALDI
2125129

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.1 Defenisi Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.3 Indikator-Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Pembelian Ulang.....	14
2.1.2.1 Defenisi Pembelian Ulang.....	14
2.1.2.2 Faktor-Faktor Pembelian Ulang.....	16
2.1.2.3 Indikator-Indikator Pembelian Ulang.....	18
2.1.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	19
2.1.4 Rujukan Penelitian Terdahulu	21

2.2 Kerangka Konseptual.....	23
2.3 Hipotesis	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	25
3.1.1 Tempat Penelitian	25
3.1.2 Waktu Penelitian.....	26
3.2 Populasi dan Sampel.....	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.1 Jenis Data	27
3.3.2 Sumber Data.....	28
3.3.2.1 Data primer.....	28
3.3.2.2 Data Sekunder	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Defenisi Operasional	29
3.5.1 Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1.1 Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	29
3.6 Instrumen Penelitian	30
3.7 Teknik Analisi Data	31
3.7.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	31
3.7.2 Analisis Deskriptif	32
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.7.3.1 Uji Normalitas	33
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	34

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.7.4 Uji Hipotesis	34
3.7.4.1 Analisis Regresi Sederhana.....	34
3.7.4.2 Uji t.....	35
3.7.4.3 Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	35

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pelanggan	44
4.3 Teknik Analisis Data	46
4.3.1 Analisis Validitas dan Reliabilitas	46
4.3.1.1 Analisis Validitas	46
4.3.1.2 Analisis Reliabilitas.....	47
4.3.2 Analisis Deskriptif	48
4.4 Uji Asumsi Klasik	51
4.4.1 Uji Normalitas.....	51
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.5 Uji Hipotesis	55

4.5.1 Analisis Regresi Sederhana.....	55
4.5.2 Uji t	56
4.5.3 Uji Determinasi (R^2).....	57
4.6 Pembahasan	57
4.6.1 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap keputusan Pembelian Ulang air masak isi ulang Asyraf di Dusun Sempurna Alam...	57

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Alasan Pelanggan Pembelian Ulang Usaha Isi Ulang Asyraf	5
Tabel 1.2 Data Penjualan Tahun 2024 Usaha Air Masak Isi Ulang Asyraf	5
Table 3.1 Time Penelitian	26
Tabel 3.2 Indikator Penelitian Variabel X dan Y	29
Tabel 3.3 Nilai Tingkat Capaian Responden (TCR)	33
Tabel 4.1 Usia Responden	39
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4.4 Responden Pelanggan	44
Tabel 4.5 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (X)	46
Tabel 4.6 Uji Validitas Pembelian Ulang (Y)	47
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan(X) dan Pembelian Ulang(Y).	47
Tabel 4.8 Pertanyaan X TCR (Tingkat Capaian Responden)	49
Tabel 4.9 Pertanyaan Y TCR (Tingkat Capaian Responden)	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	55
Tabel 4.14 Hasil Uji t Kepuasan Pelanggan(X) Pembelian Ulang(Y)	56
Tabel 4.15 Hasil Uji Determinasi (Adjusted R ²)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4. 1 Tempat Produksi Air Masak Asyraf.....	37