



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN,
ATRIBUT PRODUK DAN CITA RASA TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN TEH BOTOL SOSRO
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN PUJASERA JL. PB. SUDIRMAN
JEMBER)**

*The Influence of Service Quality, Reputation of Company, Attributes
and Taste of Product to Re-Purchase Intention Costumer of Teh Botol
Sosro
(Case Study on Pujasera's Costumer JL. P.B. Sudirman Jember)*

SKRIPSI

Oleh:

DARLINA YUNIA SARI
NIM 080910292010

Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Sasongko, M.Si
Dosen Pembimbing 2 : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini sepenuhnya saya dedikasikan kepada mereka yang telah berjuang tanpa kenal lelah dan mereka yang mampu mengubah saya menjadi manusia yang berarti, *Directed to* :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Gunanto dan Ibu Maryati, yang dengan kebesaran hatinya merawat, membesarkan dan mendidik saya dengan cinta kasih. Terima kasih sedalam-dalamnya atas segala sesuatu yang tidak bisa dibalas dengan apapun.
2. Kakak, adik, paman, bibi, dan seluruh keluarga besarku, terima kasih atas segala bentuk dukungan dan kebersamaanya.
3. Untuk seseorang yang dengan kehadirannya hidup ini terasa berarti, seseorang yang selalu ada diantara hela nafasku. Terima kasih atas segala hal yang tidak bisa saya jelaskan dengan bahasa.
4. Untuk beberapa pihak yang turut serta membantu merampungkan Skripsi ini, *thank's for all*.
5. Untuk Almamater tercinta, yang telah mampu merubah saya dari angka nol menjadi angka satu.

MOTTO

Belajar, dapatkan dan kembalikan. Inilah tiga kunci kebahagiaan yang pertama kejarlah di bangku sekolah, yang kedua bangunlah karir atau bisnis, dan yang terakhir kembalikan pada orang-orang yang kurang beruntung sebagai rasa terima kasihmu.

(Jack Balowsek)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darlina Yunia Sari

NIM : 080910292010

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Teh Botol Sosro ” adalah benar-benar hasil karya saya, kecuali substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 14 Februari 2013

Yang memberikan pernyataan

Darlina Yunia Sari
080910292010

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, REPUTASI PERUSAHAAN,
ATRIBUT PRODUK DAN CITA RASA TERHADAP MINAT BELI
ULANG KONSUMEN TEH BOTOL SOSRO
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN PUJASERA JL. PB. SUDIRMAN
JEMBER)**

Oleh:

**DARLINA YUNIA SARI
NIM: 080910292010**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing 2 : Drs. Didik Eko Julianto, M.AB

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Teh Botol Sosro (Studi Kasus pada Konsumen Pujasera Jl. PB Sudirman Jember)". Oleh Darlina Yunia Sari; 080910292010; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh parsial dan simultan Faktor minat beli ulang (Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa) terhadap Minat beli ulang teh botol Sosro dan mengetahui variabel bebas yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap terhadap Minat beli ulang teh botol Sosro.

Penelitian ini dilakukan pada Konsumen Pujasera Jl.PB Sudirman Jember. Model penelitian adalah dengan penelitian lapangan (*field research*). Metode penelitian lain yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kepustakaan (*library research*) yang dilaksanakan dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta hasil penelitian lainnya yang dapat menunjang penelitian ini.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji F, dan uji t. Regresi berganda digunakan untuk menggambarkan model hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji F sering disebut uji simultan, yang digunakan untuk menguji apakah variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan perubahan nilai variabel dependen atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa terhadap Minat beli ulang teh botol Sosro.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan hal ini didasarkan pada besarnya nilai $F_{hitung} = 10.488 > F_{tabel} = 2.67$, sementara secara parsial nilai $-T_{hitung} (x_1, -5.432) (x_2, -4.548) (x_3, -3.479) (x_4, -3.903) < -T_{tabel}, (-2.028)$ sehingga Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa terhadap Minat beli ulang teh botol

Sosro, sementara Cita rasa variabel yang berpengaruh dominan terhadap terhadap Minat beli ulang teh botol Sosro yaitu (0.406).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa terhadap Minat beli ulang teh botol Sosro berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang baik secara parsial atau simultan.

PRAKATA

Puji sukur Kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reputasi Perusahaan, Atribut Produk dan Cita Rasa Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Teh Botol Sosro”. Penyusunan Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan beberapa pihak, terutama penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dan selaku pembimbing Utama;
3. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik;
4. Drs. Didik Eko Yulianto, M.AB , selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu dan fikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi selesainya penulisan Skripsi ini;
5. Seluruh civitas akademika di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.
6. Keluarga besar penulis, ayah dan bunda tercinta serta kerabat yang tak mungkin dapat kami sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala perjuangan demi untuk mengantarkan saya menjadi manusia yang lebih berarti.
7. Rekan-rekan senasib seperjuangan di Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik atas kebersamaan selama ini, ADNI MEMBARA 08 (Indrajit, Teguh, Boncu, Meis, Uya, Bunga, Niar, Cuwi, Sofyan, Pipin, Fian, Lika, Eko, Didik, Nurin).

8. Terima kasih kepada semua pihak yang turut serta menjadi bagian dari penyusunan Skripsi ini.

Kami telah curahkan segenap kemampuan baik tenaga ataupun pikiran guna menjadikan Skripsi ini tanpa cacat. Namun kami sadar bahwa tiada gading yang tak retak, mengingat hal itu kami sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Maka oleh karena itu saya mengharapkan tegur sapa semua pihak demi memperbaiki Skripsi ini baik dari saran ataupun kritik. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini tidak hanya menjadi prasyarat Strata satu (S1) semata, tapi juga bisa memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 14 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Keganann Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.2 Konsep Pemasaran	10
2.3 Minat Beli Ulang	12
2.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.5 Reputasi Perusahaan	18
2.6 Atribut Produk	21
2.7 Cita Rasa.....	22
2.8 Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Minat Beli Ulang	24
2.9 Pengaruh Reptasi Perusahaan Terhadap Minat Beli Ulang ...	26
2.10 Pengaruh Atribut Produk Terhadap Minat Beli Ulang	27
2.11 Pengaruh Cita Rasa Terhadap Minat Beli Ulang.....	27

2.12 Kerangka Pemikiran Teoritis	28
2.13 Hipotesis	29
2.14 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	30
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Tahap Penelitian Data.....	32
3.2.1 Observasi Pendahuluan.....	32
3.2.2 Lokasi Penelitian	32
3.2.3 Studi Pustaka	33
3.3 Tahap Penentuan Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	33
3.4 Tahap Pengumpulan Data.....	34
3.5 Tahap Analisis Data.....	36
3.5.1 Pengukuran Variabel	36
3.5.2 Definisi Operasional Variabel	39
3.5.3 Uji Validitas Instrumen	42
3.5.4 Uji Reliabilitas Instrumen.....	43
3.5.5 Uji Asumsi Klasik	43
3.5.6 Regresi Linier Berganda.....	45
3.5.7 Uji Statistik.....	45
3.10 Tahap PenarikanPengambilan Kesimpulan	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Validitas Instrumen	49
4.2.2 Reliabilitas Instrumen.....	50
4.3 Analisis Distribusi Frekuensi.....	50
4.3.1 Variabel Bebas.....	50
4.3.2 Variabel Terikat.....	52
4.4 Uji Asumsi Klasik	53

4.4.1 Uji Normalitas	52
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.5 Analisis Data.....	54
4.5.1 Analisis Regresi Berganda.....	54
4.5.2 Uji Hipotesis	56
4.6 PEMBAHASAN.....	59
4.6.1 Kualitas Pelayanan	59
4.6.2 Reputasi Perusahaan	60
4.6.3 Atribut Produk	61
4.6.4 Cita Rasa.....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Market Share Teh Siap Minum Dalam Kemasan Tahun 2009-2011	5
Tabel 2 : Merek Minuman Produksi PT. Sinar Sosro	6
Tabel 3 : <i>Market Share</i> Teh Botol di Jember	6
Tabel 4 : <i>Market Share</i> Teh Botol di Kecamatan Patrang	6
Tabel 5 : Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	31
Tabel 10 : Hasil Uji Validitas Instrumen	49
Tabel 11: Distribusi Responden berdasarkan Kualitas Pelayanan	50
Tabel 12: Distribusi Responden berdasarkan Reputasi Perusahaan	51
Tabel 13: Distribusi Responden berdasarkan Atribut Produk	51
Tabel 14: Distribusi Responden berdasarkan Cita Rasa	52
Tabel 15: Distribusi Responden berdasarkan Minat Beli Ulang	52
Tabel 16: Hasil Uji Multikolinearitas	53
Tabel 17: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Kerangka Pemikiran Teoritis	29
Gambar 4 : Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Variabel Kualitas Pelayanan	57
Gambar 4 : Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Variabel Reputasi Perusahaan.....	58
Gambar 4 : Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Variabel Atribut Produk.....	58
Gambar 4 : Kurva Daerah Penerimaan Dan Penolakan H_0 Variabel Cita Rasa	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Surat Tugas Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi
- Lampiran 4 : Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Distribusi Frekuensi Variabel
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Data
- Lampiran 8 : Tabel r
- Lampiran 9 : Tabel T
- Lampiran 10 : Tabel F
- Lampiran 11 : Dokumentasi Penelitian