

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG PADA RUMAH MAKAN PADANG BANG MAN DI
KOTA TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



**M. ZUBAIR RAMADHANI
2004020069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Zubair Ramadhani
NIM : 2004020069
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Makan Padang Bang Di Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I


Hj. Iranita, M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II


Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Ketua Penguji		1/1/2026
2. <u>Sufnirayanti, M.E.</u> NIP. 199208122022032011	Penguji II		2/02/2026
3. <u>Edinur Ilham, S.E., M.E.</u> NIP. 199103072022031006	Penguji III		02/02/2026
4. <u>Hj. Iranita, M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji IV		28/1/2026
5. <u>Kiki Wulandari, SE., MM</u> NIP. 199201212019032018	Penguji V		28/1/26

Tanggal Lulus: 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim


Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Zubair Ramadhani

NIM : 2004020069

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

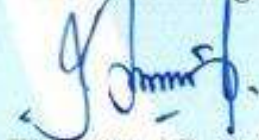
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Rumah Makan Bang Man di Kota Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam pengajuan sidang skripsi.

Tanjungpinang, jumat 04 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Hji. Iranita, S.E., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji**



Ezky Tivasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Zubair Ramadhani

NIM : 2004020069

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Makan Padang Bang Di Kota Tanjungpinang

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 29 Januari 2026

Yang membuat pernyataan,



M. Zubair Ramadhani
NIM. 2004020069

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Rumah Makan Padang Bang Man Di Kota Tanjungpinang”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha secara maksimal dalam penyelesaiannya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Namun, penulis sangat menyadari akan kontribusi dari berbagai pihak yang telah membimbing, mendukung, mengarahkan, dan membantu penyelesaian skripsi ini. Yang mana skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan oleh berbagai pihak. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajaran dan staff rektorat yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menambah ilmu dan wawasan.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah

memberikan persetujuannya secara resmi pada judul penelitian, sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar.

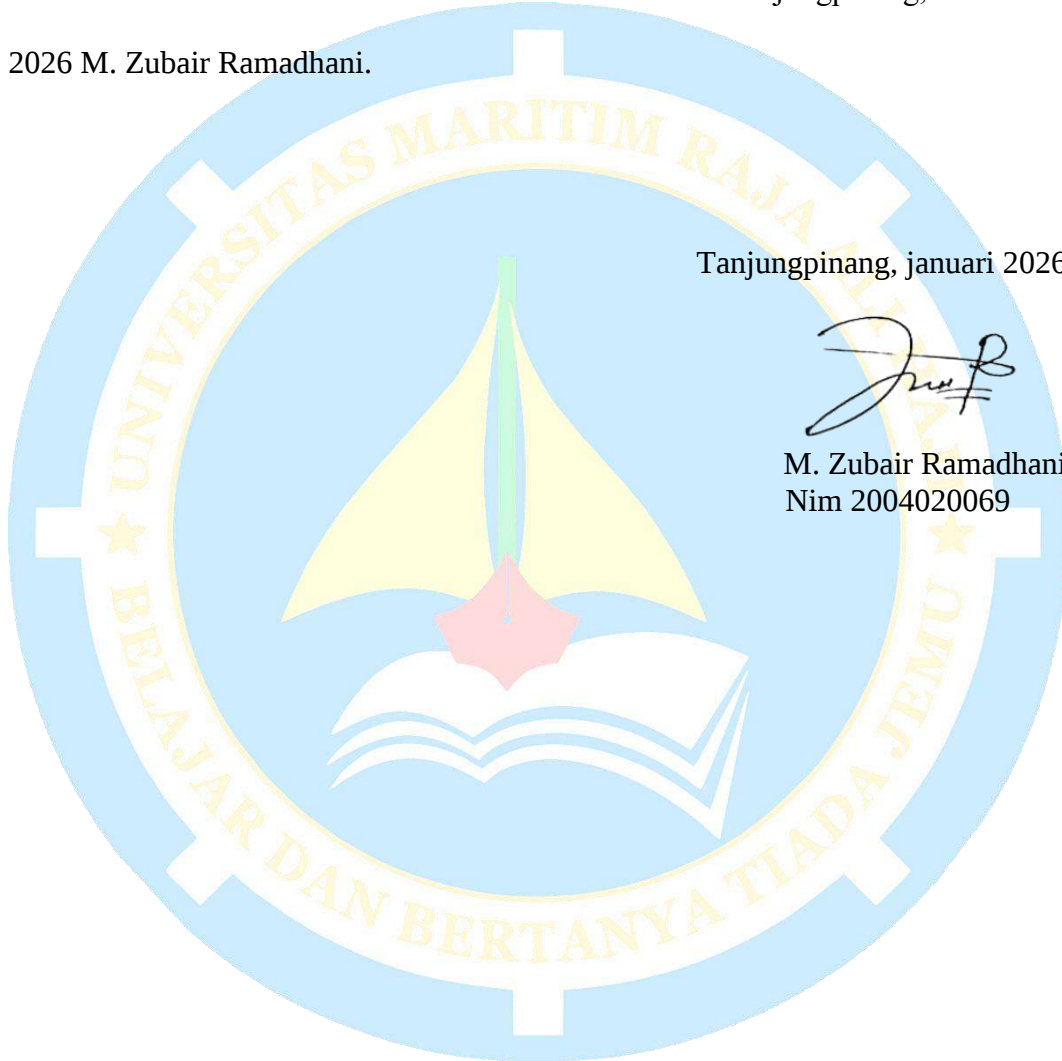
3. Ibu Ezky Tivasiningsih, B.E..M.Si sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah banyak membantu dan memberikan arahan selama proses perkuliahan hingga terselesainya skripsi penulis.
4. Ibu Hj. Iranita, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang membantu, memberikan arahan, masukan serta bimbingan kepada penulis sehingga terselesaikan dalam penyusunan skripsi penulis.
5. Ibu Kiki Wulandari, SE.,MM selaku dosen pembimbing 2 yang membantu, memberi arahan, masukan serta masukan kepada penulis sehingga terselesaikan skripsi penulilis.
6. Keluarga sebagai penyemangat serta alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi penulis.
7. Aditya Mayendra selaku mentor yang selalu mendorong dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat sekaligus keluarga, Hermawandi, Laode Reza Mahendra, Ero Sumanda, Gonallyansyah dan Habib Asrib Ikram dan teman-teman kos Alfallah Naturaman, Rostami, dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk terus menyelesaikan skripsi penulis.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan membalas semua kebaikan. Penulis berharap skripsi ini mendapatkan penilaian yang baik, serta bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dalam mencari referensi. Penulis juga berdo'a untuk kebaikan dan pertolongan yang diberikan, agar mendapat rahmat dan ridho dari Allah SWT. Aamiin. Wassalamu'alaikum Wr. Wb. Tanjungpinang, 30 Januari 2026 M. Zubair Ramadhani.

Tanjungpinang, januari 2026



M. Zubair Ramadhani
Nim 2004020069

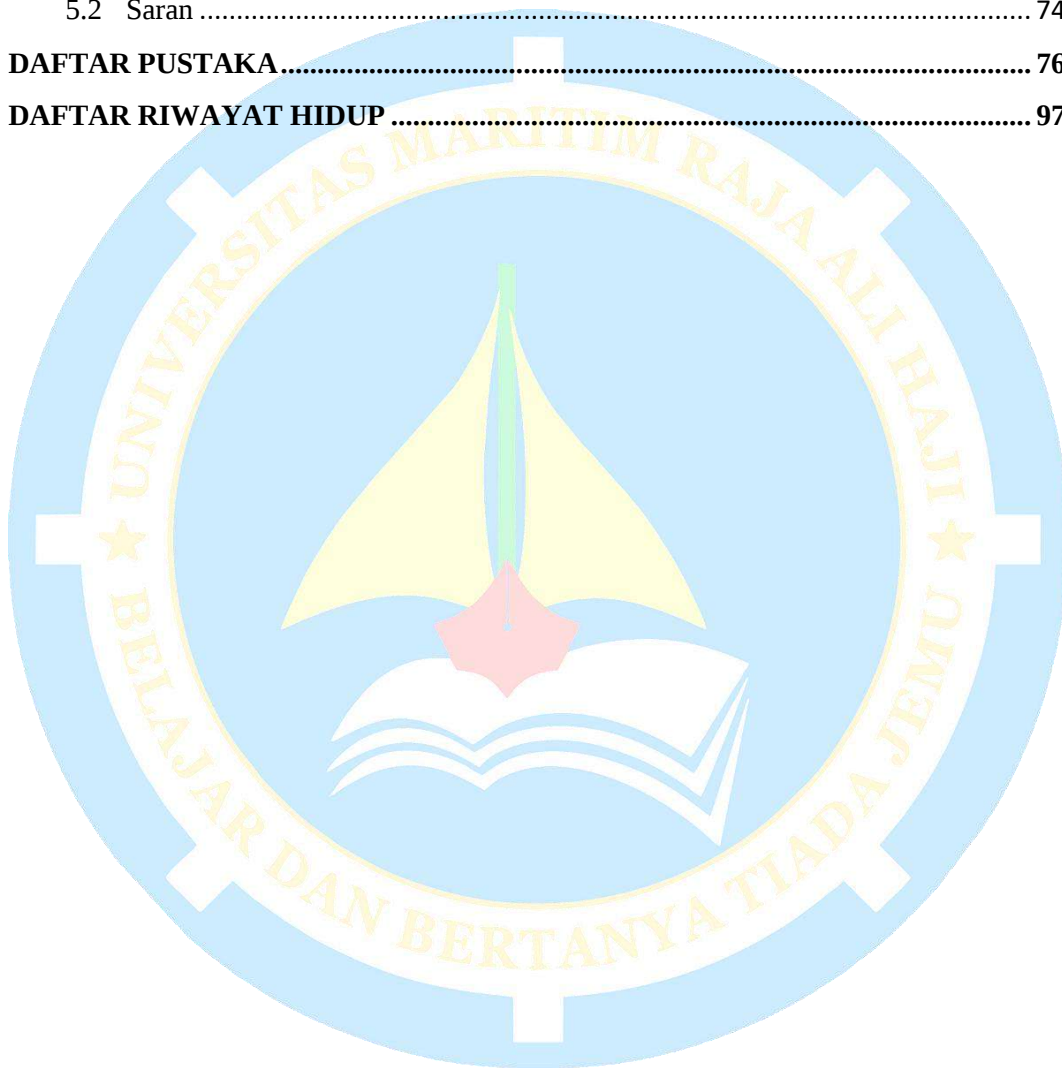


DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Pembatasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Minat Beli Ulang	13
2.1.2 Harga	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4 Pengalaman Pelanggan	21
2.2 <i>Review</i> Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.4.1 Pengaruh harga terhadapminat beli ulang	27
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang	27
2.4.3 Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	28

2.4.4 Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	28
2.5 Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	31
3.1.1 Objek Penelitian	31
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	31
3.2.1 Metode Kuantitatif	31
3.3 Oprasionalisasi Variabel Penelitian	32
3.3.1 Variabel Independen	32
3.3.2 Variabel Dependen	32
3.4 Metode Populasi dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	37
3.5.1 Angket (Kuesioner)	37
3.6 Metode Analisis Data	38
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	38
3.6.2 Uji Kualitas Data	39
3.6.4 Uji Pengaruh	41
3.6.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Profil Responden	44
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	45
4.1.3 Uji Kualitas Data	52
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.1.5 Uji Pengaruh	60
4.1.6 Uji Hipotesis	62
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Pengaruh Variabel Harga Terhadap Minat Beli Ulang	66

4.2.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.	67
4.2.3 Pengaruh Variabel Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.	68
4.2.4 Pengaruh Variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	97



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Rumah Makan Di Kota Tanjungpinang	3
Tabel 1. 2 Data Penjualan Rumah Makan Padang Bang Man	4
Tabel 2. 1 Review Penelitiani Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 3. 2 Skala Likert	38
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Rentanag Usia	45
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Statistik Deskriptiv	46
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	48
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	49
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengalaman Pelanggan ...	50
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Minat Beli Ulang	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Variabel Harga	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang	54
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 14 Uji Regresi Berganda	61
Tabel 4. 15 Hasil Uji Parsial (Uji T)	63
Tabel 4. 16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	64
Tabel 4. 17 Analisis Koefesien Determinan (R2)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Probabilitas Plot.....	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Hetroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	79
Lampiran 2 Tabulasi data.....	82
Lampiran 3 Data Diolah (SPSS).....	87

