

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG  
PRODUK CAT TEMBOK DULUX (CATYLAC) DI TOKO SAHABAT  
BANGUNAN KABUPATEN BONE BOLANGO**

**(Studi Kasus di Toko Sahabat Bangunan)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi S1 Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

**Oleh :**

**SURYA NIRWANTO JAFAR**

**NIM : 931 411 085**



**UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Surya Nirwanto Jafar menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Cat Tembok Dulux (Catylac) Di Toko Sahabat Bangunan Kabupaten Bone Bolango (Studi kasus Di Toko Sahabat Bangunan) yang disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menempuh ujian akhir di Universitas Negeri Gorontalo, merupakan hasil karya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya dengan jelas sesuai dengan norma, kaidah, etika, penulisan ilmiah dalam buku penulisan karya ilmiah Universitas Negeri Gorontalo.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau mendapat plagiat dari bagian-bagian tertentu, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lainnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Gorontalo juni 2016  
Yang membuat pernyataan



(Surya Nirwanto Jafar)  
Nim: 931 411 085

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**


**Skripsi Yang Berjudul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli  
Ulang Produk Cat Tembok Dulux (Catylac) Di Toko Sahabat  
Bangunan Kabupaten Bone Bolango**

Oleh

**Surya Nirwanto Jafar**

**Telah Diperiksa Dan Disetujui Untuk Diuji**

**Pembimbing I**



**Iwan Yantu, S.Pd.,M.Si**  
Nip. 19731020 200312 1 001

**Pembimbing II**



**Idris Yanto Niode, S.Pd.,MM**  
Nip. 19781026 200501 1 001

**Mengetahui**

**Ketua Jurusan Manajemen**



**Hais Dama, SE.,M.Si**  
Nip. 19730350 200212 1 003

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG  
CAT TEMBOK DULAX (CATYLAC) DI TOKO SAHABAT BANGUNAN  
KABUPATEN BONE BOLANGO**

Oleh

**SURYA NIRWANTO JAFAR**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Hari/Tanggal : Jumat/1 Juli 2016

Waktu : 09:00 Wita

Penguji :

1. Dr. Hapsawati Taan, S.T.,MM

1.....

2. Andi Juanna, S.Pd, M.,Sc

2.....

3. Irwan Yantu, S.Pd., M.Si

3.....

4. Idris Yanto Niode, S.Pd.,MM

4.....

Mengetahui,

Gorontalo, Juli 2016

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI**



**Dr. Hamzah Yunus M.Pd**

NIP. 19600223 198603 1 004

## **ABSTRAK**

**Surya Nirwanto Jafar, 2016.** Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Cat Tembok Dulux (CATYLAC) Di Toko Sahabat Bangunan Kabupaten Bone Bolango. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Bapak Irwan Yantu, S.Pd.,M.Si dan Pembimbing II Bapak Idris Yanto Niode, S.Pd.,MM

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang Cat Tembok Dulux (Catylac) Di Toko Sahabat Bangunan kabupaten bone bolango.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan jumlah populasi 60 orang, dari populasi dilakukan pengambilan sampel yakni seluruh populasi yang berjumlah 60 orang. Adapun tehnik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengujian validitas dan reliabilitas angket, analisis regresi dan untuk mengukur tingkat signifikansi dan linieritas persamaan regresi dengan menggunakan rumus uji linieritas dan uji keberartian dan dilanjutkan dengan analisis Koefisiensi Korelasi. Dengan variabel X yaitu Kualitas Produk, dan variabel Y yaitu Minat Beli Ulang.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa “Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Minat Beli Ulang Produk Cat Tembok Dulux (CATYLAC) Di Toko Sahabat Bangunan Kabupaten Bone Bolango”. Hal ini terlihat dimana Pengaruh Kualitas Produk sebesar 42,25%, dengan demikian hipotesis menyatakan bahwa  $H_1$  diterima sedangkan  $H_0$  ditolak.

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Minat Beli Ulang***

#### ABSTRACT

**Surya Nirwanto Jafar, 2016.** The Effect of Product Quality on Re-buying Interest of Dulux (CATYLAC) Wall Paint at Sahabat Bangunan Shop in Bone Bolango District. Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal Supervisor is Irwan Yantu, S.Pd., M.Si and Co-supervisoris Idris Yanto Niode, S.Pd., MM.

This research aimed at understanding the existence of effect of product quality on re-buying interest of Dulux (CATYLAC) wall paint at Sahabat Bangunan shop in Bone Bolango District.

It applied quantitative method, with the number of population were 60 people. Technique of analyzing data was validity testing and questionnaire reliability, regression analysis, significance level measurement and regression equation linearity with the use of linearity test formula and significance test, then continued by coefficient-correlation analysis. The X variable was product quality and Y variable was re-buying interest.

Based on the result and discussion, it concluded that "Product Quality Influenced on Re-buying Interest of Dulux (CATYLAC) Wall Paint at Sahabat Bangunan Shop in Bone Bolango District". It could be seen that the effect of product quality was 42,25%. Therefore, the hypothesis stated that  $H_1$  was accepted meanwhile  $H_0$  was rejected.

**Keywords: Product Quality, Re-buying Interest**



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

Motto :

*Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah SWT beserta orang-orang yang sabar (Q.S Al-Baqarah : 153)*

*Jangan pernah meremehkan diri sendiri. Jika kamu tidak menemukan kebahagiaan dalam hidupmu, karena jika segalanya gampang kapan kita akan mengerti makna berjuang perbaiki apa yang salah dan teruslah melangkah (Melkhy)*

*Maha besar Allah, sembah sujud sedalam qolbu hamba haturkan kepada-MU atas karunia dan rizki yang berlimpah, kebutuhan yang tercukupi, dan kehidupan yang layak.*

Dengan bangga dan besar hati karya ini kupersembahkan kepada kedua orang tuaku yang kusayangi dan ku cintai Ayah (**Jafar Gagu**) dan Ibu (**Maisara Yunus Hakim, S.Pd**) sungguh besar kasih sayang, pengorbanan kalian yang telah merubah kehidupanku. Terima kasih atas semua cucuran keringat serta doa hingga menghasilkan arti dan nilai sebuah kekuatan dan semangat bagiku.

"Tak lupa juga untuk kakak dan adikku tercinta ( **Cindra Nirwati Jafar dan Putri Letisya Jafar** ), keponakanku tersayang (**Ayra**), sepupuku ( **Amgan Manopo**), serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan motivasi , perhatian kasih sayang dan doa yang tulus serta selalu menanti keberhasilan studiku."

Teristimewa untuk Hasnawati Rahman, S.Pd

**ALMAMATERKU TERCINTA  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS EKONOMI  
TEMPAT AKU MENIMBA ILMU**

**2016**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Cat Tembok Dulux Catylac Di Toko Sahabat Bangunan Kabupaten Bone Bolango ”

Penulisan skripsi ini disusun guna menempuh ujian sarjana dalam mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Gorontalo, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Program Studi S1 Manajemen .

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini berbagai kesulitan dan hambatan peneliti hadapi, namun berkat rahmat-Nya, usaha dan kemauan serta bantuan dan bimbingan yang senantiasa diberikan oleh Bapak **Irwan Yantu, S.Pd.,M.Si** selaku pembimbing I dan Bapak **Idris Yanto Niode, S.Pd.,MM** selaku pembimbing II yang tulus, ikhlas dan sabar dalam membimbing peneliti, serta memberikan saran-saran yang amat berharga hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Upaya ini disadari sepenuhnya tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari pihak lain, untuk itu dengan penuh kerendahan hati izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah mengarahkan dan memberikan bantuan dalam proses



penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus ikhlas peneliti sampaikan pula kepada Yang Terhormat :

1. Bapak Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo.
2. Bapak Prof. Dr. Ir.. Mahludin H. Baruwadi, M.Pd selaku Wakil Rektor Bidang I Universitas Negeri Gorontalo, Bapak Edward Wolok ST. MT selaku Wakil Rektor Bidang II Universitas Negeri Gorontalo, Bapak Dr. Fence M. Wantu SH. MH selaku Wakil Rektor Bidang III Universitas Negeri Gorontalo, Bapak, Prof. Dr. Hasanudin Fatsah, M.Hum selaku Wakil Rektor Bidang IV Universitas Negeri Gorontalo,
3. Bapak Dr. Hamzah Yunus, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo
4. Bapak Dr. Ir. Syarwani Canon M. Si, Bapak Sahmin Noholo, SE, MM, Bapak Drs. Maha Atma Kadji M.Si, masing-masing selaku Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo
5. Bapak Hais Dama, SE, M.Si dan Ibu Dr. Yanti Aneta, M.Si masing-masing selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Manajemen Universitas Negeri Gorontalo.
6. Bapak Rizan Machmud S.Kom, M.Si Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi
7. Ibu Dr. Hapsawati Taan, S.T.,MM selaku penguji 1 dan Bapak Andi Juanna, S.Pd., M.Sc

8. Seluruh Dosen dan Staf Pegawai Administrasi di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo yang telah banyak membantu peneliti sejak awal studi hingga mengakhiri studi di Universitas Negeri Gorontalo.
9. Buat Yang Tersayang Hasnawati Rahman, S.Pd yang selalu mendoakan, membantu dan memotivasi serta menunggu keberhasilan studiku.
10. Keluarga Besar Gagu-Kiu-Hakim, tata ina, taci, pende, ma'kara ma'ijan franklin yang telah banyak membantu baik secara moril maupun materil, sepupuku Agus Shahrukh, Melizza, Roze, Yurni.
11. Teman-Teman Seperjuangan Manajemen 011, Alul Hunt, Anod, Edgar, Fitra, Ibnu, Yasrin, Nita, Nova, Ikha yang telah bertukar pikiran dalam penyusunan skripsi, serta ada dalam suka maupun duka selama kuliah.
12. Sahabat yang luar biasa, Miguel, Lungg, Brugs, Izal, Thesar, Duko, Ipoel, Arif, Pk Jims, Inan, Zoel, Amat, Maga, Ibonk, Awi, serta semua pihak yang telah banyak memberikan motivasi, dorongan dan Do'a selama penyelesaian studiku di Universitas Negeri Gorontalo.

Peneliti menyadari sesungguhnya dalam penulisan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan peneliti berdo'a semoga segala bantuan, bimbingan dan arahan telah diberikan selama ini akan memperoleh balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin.

**Gorontalo, Juli 2016**

**Peneliti**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	01
1.2 Identifikasi Masalah .....	06
1.3 Rumusan Masalah.....	06
1.4 Tujuan Penelitian.....	06
1.5 Manfaat Penelitian.....	07
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Pemasaran.....	09
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	09
2.1.2 Bauran Pemasaran .....	09
2.2 Kualitas Produk .....	14
2.2.1 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	18
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk .....	20
2.3 Minat Beli Ulang .....	22
2.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen ....	25
2.3.2 Dimensi Minat Beli Ulang .....	27
2.4 Hubungan antara Kualitas Produk dan Minat Beli.....	29
2.5 Kajian Penelitian Yang Relevan .....	30
2.6 Kerangka Berfikir .....	32
2.7 Hipotesis .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Penetapan Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian .....	34
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.4 Populasi dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi .....	36
3.4.2 Sampel .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1 Uji Koefisien Regresi .....	39
3.6.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	39
3.6.3 Uji Normalitas Data .....	41
3.7 Hipotesis Statistik.....	42

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Profil Produk Cat Tembok Dulux .....	43
4.1.2 Profil Toko Sahabat Bangunan .....	44
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1 Deskripsi Data Variabel X .....	46
4.2.2 Deskripsi Data Variabel Y .....	47
4.3 Pengujian Persyaratan Analisis.....	49
4.3.1 Uji Normalitas Data Variabel X.....	49
4.3.2 Uji Normalitas Data Variabel Y .....	49
4.4 Pengujian Hipotesis .....	50
4.4.1 Mencari Persamaan Regresi.....	50
4.4.2 Tingkat Linearitas dan Keberartian Persamaan Regresi .....	50
4.4.3 Analisis Korelasi .....	51
4.4.4 Koefisien Determinasi .....	51
4.4.5 Uji Signifikansi (keberartian).....	51
4.5 Pembahasan .....	52

**BAB V PENUTUP**

5.1 Simpulan ..... 54  
5.2 Saran ..... 55

**DAFTAR PUSTAKA ..... 57**

**LAMPIRAN..... 59**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Produk Cat Tembok .....	05
Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan .....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	35
Tabel 3.2 Pertanyaan Dengan Menggunakan Skala Likert .....	38
Tabel 4.1 Distribusi Pengamatan Variabel X .....	46
Tabel 4.2 Distribusi Pengamatan Variabel Y .....	48
Tabel Kisi-Kisi Instrumen .....	59
Tabel Data Uji Coba Sebaran Angket Variabel X .....	64
Tabel Uji Validitas Angket Kualitas Produk .....	65
Tabel Data Uji Coba Sebaran Angket Minat Beli .....	68
Tabel Uji Validitas Angket Minat Beli Ulang .....	69
Tabel Data Hasil Sebaran Angket Variabel X .....	73
Tabel Data Hasil Sebaran Angket Variabel Y .....	78
Tabel Data Hasil Penyebaran Angket Variabel X dan Y .....	83
Tabel Distribusi Pengamatan Variabel X .....	86
Tabel Penolong Perhitungan Nilai Rata-rata .....	88
Tabel Daftar Perhitungan Simpangan Baku dan Varians .....	89
Tabel Distribusi Pengamatan Variabel Y .....	90
Tabel Penolong Perhitungan Nilai Rata-rata .....	92
Tabel Daftar Perhitungan Simpangan Baku dan Varians .....	93
Tabel Frekuensi Teoritis dan Frekuensi Pengamatan Variabel X .....	94
Tabel Frekuensi Teoritis dan Frekuensi Pengamatan Variabel Y .....	96
Tabel Kelompok Data Y Berdasarkan X yang sama .....	100
Tabel Daftar Analisis Varians .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pikir .....	33
Gambar 3.1 : Desain Penelitian .....	34
Gambar 4.1 : Histogram Data Kualitas Produk .....	47
Gambar 4.2 : Histogram Data Minat Beli Ulang .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kisi-Kisi Instrumen .....	59
Lampiran 2 : Data Uji Coba Sebaran Angket .....	64
Lampiran 3 : Perhitungan Skor Item Variabel X dan Variabel Y .....	73
Lampiran 4 : Data Hasil Penyebaran Angket Variabel X dan Variabel Y	83
Lampiran 5 : Analisis Data.....	86
Lampiran 6 : Uji Normalitas Data Variabel X dan Y .....	94
Lampiran 7 : Pengujian Hipotesis .....	98