

**PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP PELANGGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**  
(Studi Kasus pada Reny Swalayan-ku di Surabaya)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis



Oleh :

**ELLY NUR LAILI**

**NPM : 1121408109**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP PELANGGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG**  
(Studi Kasus pada Reny swalayan-ku di Surabaya)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



Oleh :

**ELLY NUR LAILI**

**NPM : 1121408109**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : ELLY NUR LAILI**

**NPM : 1121408109**

**Judul : PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP PELANGGAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG (Studi Kasus pada Reny  
swalayan-ku di Surabaya)**

**Surabaya, 21 Januari 2018**

**Mengetahui,**

**Disetujui Oleh,**

**Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. Endro Tjahjono, MM**

**Drs. Ute Chairuz Nasution, MS**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

..... Februari 2018

**DEWAN PENGUJI**

1. Drs. Ute Chairuz Nasution, MS.  
Ketua

2. Drs. Agung Pujiyanto, MM  
Anggota

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM  
Anggota

Mengesahkan

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Elly Nur Laili

NPM : 1121408109

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Motivasi dan Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Reny Swalayan-ku di Surabaya).

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 21 Januari 2018

Yang membuat Pernyataan,



Elly Nur Laili

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

Nama : ELLY NUR LAILI

Nomor Mahasiswa : 1121408109

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

**"PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG (Studi Kasus pada Reny swalayan-ku di Surabaya)"**

Beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan demikian saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hak untuk menyimpan, me-ngalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 12 Maret 2018

Yang menyatakan



(ELLY NUR LAILI)

**PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP PELANGGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG  
(Studi Kasus pada Reny swalayan-ku di Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :  
ELLY NUR LAILI  
NPM : 112140810**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH MOTIVASI DAN SIKAP PELANGGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG  
(Studi Kasus pada Reny swalayan-ku di Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**OLEH :  
ELLY NUR LAILI  
NPM : 1121408109**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2018**



## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Elly Nur Laili  
NPM : 1121408109  
Judul : Pengaruh Motivasi dan Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Reny swalayan-ku di Surabaya).

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Politik  
dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM.

Drs. Ute Chairuz Nasution, MS

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagian dari syarat- syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal :

..... Februari 2018

Dewan Penguji :

1. Drs. Ute Chairuz Nasution, MS. .....  
Ketua
2. Drs. Agung Pujianto, MM. .....  
Anggota
3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM. .....  
Anggota

Mengesahkan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Elly Nur Laili

NPM : 1121408109

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Motivasi dan Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus pada Reny swalayan-ku di Surabaya).

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 21 Januari 2018

Yang membuat Pernyataan,

Elly Nur Laili

## **MOTTO**

“Jika kamu tidak mengejar apa yang kamu inginkan, maka kamu tidak akan mendapatkannya. Jika kamu tidak bertanya maka jawabannya adalah tidak. Jika kamu tidak melangkah maju, kamu akan tetap berada di tempat yang sama”

(Nora Roberts)

“Kesempatan anda untuk sukses di setiap kondisi selalu dapat diukur oleh seberapa besar kepercayaan anda pada diri sendiri”

(Robert Collier)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan, saat mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison)

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup di tepi jalan dan dilempari dengan batu, tetapi membalas dengan buah”

(Abu Bakar Sibli)

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta “Ibu Suti dan Bapak Sujianto” orang yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang dengan sabar serta pengorbananya selama ini.
2. Almamater yang aku banggakan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Motivasi dan Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Studi Kasus Pada Reny Swalayan-ku di Surabaya)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi dan sikap pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang di Reny Swalayan-ku Surabaya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di Reny Swalayan-ku Surabaya berusia minimum 18 tahun dan yang telah melakukan pembelian minimal dua kali di Reny Swalayan-ku Surabaya dan sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Variabel yang digunakan adalah motivasi, sikap pelanggan dan keputusan pembelian ulang.

Metode pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan menggunakan *teknik Non Probability Sampling* yaitu *accidental sampling*. Adapun data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda yang diolah dengan bantuan aplikasi program SPSS.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara individual motivasi terhadap keputusan pembelian ulang dan sikap pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang terbukti dan diterima kenyataannya hasil uji parsial (t) diperoleh dengan tingkat signifikan  $<0,05$ .
2. Terdapat pengaruh secara bersama-sama motivasi dan sikap pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang terbukti dan diterima kenyataannya hasil uji parsial (F) diperoleh dengan tingkat signifikan  $<0,000$ .
3. Variabel motivasi dan sikap pelanggan mempunyai hubungan yang kuat terhadap keputusan pembelian ulang sebesar 6,44% dan disamping itu variabel bebas mempunyai kontribusi sebesar 65,1% terhadap variabel terikat dan sisanya 34,9% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata kunci : Motivasi, Sikap Pelanggan dan Keputusan Pembelian Ulang

## **ABSTRACT**

*This research entitled "The Influence of Motivation and Customer Attitudes toward Purchase Decision (Case Study On My Self-service Reny in Surabaya)". This study aims to determine the influence of customer motivation and attitudes toward the re-purchase decision at Reny self-service Surabaya. The population in this study are consumers who shop at Reny Swalayan-ku Surabaya minimum age 18 years and who has made a minimum purchase twice in Reny Swalayan-ku Surabaya and samples taken as many as 100 respondents. Variables used are motivation, customer attitude and purchasing decision.*

*Method of data collection using questionnaire method by using technique of Non Probability Sampling that is accidental sampling. The data obtained were analyzed using multiple linear regression analysis which was processed with the help of SPSS program application.*

*The results obtained conclusion as follows:*

- 1. There is an individual influence of motivation to the repurchase decision and the customer's attitude toward the repeat purchase decision is proven and accepted reality of partial test result (t) obtained with significant level  $<0,05$ .*
- 2. There is mutual influence of customer's motivation and attitudes toward the repeat purchase decision proven and accepted reality of partial test result (F) obtained with significant level  $<0,000$ .*
- 3. Variable of motivation and attitude of customer have strong relation to repurchase decision equal to 6,44% and besides that independent variable have contribution equal to 65,1% to dependent variable and the rest 34,9% influenced by other variable.*

*Keywords: Motivation, Customer Attitude and Purchase Decision*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan anugerah yang telah dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Motivasi dan Sikap Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian Ulang di Reny Swalayan-ku” yang merupakan persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mencoba untuk menerapkan teori-teori yang telah diterima selama menempuh pendidikan dan literatur-literatur yang ada kemudian mencoba menerapkan pada praktek sesungguhnya yang didasarkan pada penelitian dan observasi pada perusahaan.

Selama proses penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu, dalam kesempatan ini dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Agung Pujiyanto, MM., selaku Kepala Jurusan Administrasi Niaga Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. IGN. Anom Maruta, MM., sebagai dosen wali saya yang saya cintai dan banggakan.
4. Bapak Drs. Ute Chairuz Nasution, MS., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu memberikan bimbingan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen-dosen pengajar Prodi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas referensi tentang materi penelitian.
7. Seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.



8. Bapak dan ibu tercinta terima kasih atas semangat, motivasi, kasih sayang serta do'a yang bermanfaat dan sudah mengizinkan untuk kuliah jauh disini hingga kini dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudaraku Huda dan Neiske yang turut memberikan semangat dan do'anya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
10. Teman kuliah seperjuangan Administrasi Bisnis yang saya sayangi dan bersama-sama dari awal kuliah hingga sekarang khususnya sahabatku Yuni, Fatin, Nike dan Silia yang selalu memberikan semangat.
11. Kakak dan adik ku di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang memberikan pengalaman, semangat dan dorongan hingga saat ini.
12. Dan semua teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu, yang sudah memberikan dukungannya, semangat dan mendo'akan dalam penyusunan skripsi ini, terimakasih atas segalanya.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya,30 Januari 2018

Elly Nur Laili

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul .....	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	ii
Tanda Pengesahan Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iv
Motto .....	v
Persembahan .....	vi
Abstrak .....	vii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penelitian .....	4

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori	
2.2.1 Teori Perilaku Konsumen .....	6
2.2.2 Motivasi .....	6
2.2.3 Sikap .....	7

2.2.4 Karakteristik Sikap .....	8
2.2.5 Fungsi Sikap .....	8
2.2.6 Pengukuran Sikap Konsumen.....	10
2.2.7 Teori Keputusan Pembelian Ulang .....	10
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran.....	12
2.4 Hipotesis .....	13

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Rancangan Penelitian .....	14
3.1.1 Tipe Penelitian .....	14
3.1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	14
3.2 Populasi dan Sampel	
3.2.1 Populasi .....	14
3.2.2 Sampel .....	15
3.3 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	
3.3.1 Skala Pengukuran .....	16
3.3.2 Instrumen Penelitian .....	17
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	18
3.4.1 Kuesioner .....	19
3.5 Teknik Analisis Data	
3.5.1 Uji Analisis Data.....	19
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	21
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	22
3.5.4 Pengujian Hipotesis .....	22

## **BAB IV PENYAJIAN, ANALISA, DAN PEMBAHASAN**

### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan .....	25
4.1.2 Struktur Organisasi .....	26
4.1.3 Aktivitas di Reny swalayan-ku .....	29
4.1.4 Gambaran Responden .....	30

### 4.2 Analisa Data

4.2.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	34
4.2.2 Tabulasi Jawaban Responden .....	36
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
4.2.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
4.2.5 Uji Korelasi (r).....	49
4.2.6 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	50
4.2.7 Uji Simultan (Uji F).....	50
4.2.8 Uji Parsial (Uji t) .....	51

4.3 Pembahasan .....	52
----------------------	----

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Rekomendasi .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel	
3.1	Pengukuran Skala Likert..... 3.1
4.1	Usia Responden ..... 4.1
4.2	Jenis Kelamin Responden ..... 4.2
4.3	Pekerjaan Responden ..... 4.3
4.4	Pendapatan per-bulan Responden ..... 4.4
4.5	Domisili Responden..... 4.5
4.6	Berapa Kali Membeli dalam 1 bulan ..... 4.6
4.7	Hasil Pengujian Validitas..... 4.7
4.8	Hasil Pengujian Reliabilitas ..... 4.8
4.9	Tanggapan Responden terhadap Motivasi Pelanggan..... 4.9
4.10	Tanggapan Responden terhadap Sikap Pelanggan..... 4.10
4.11	Tanggapan Responden terhadap Keputusan Pembelian Ulang ..... 4.11
4.12	Hasil Uji Multikolonieritas..... 4.12
4.13	Hasil Uji Analisis Linier Berganda ..... 4.13
4.14	Model Summary ..... 4.14
4.15	Pedoman untuk Interpretasi Koefisien Korelasi..... 4.15
4.16	Hasil Uji Simultan (Uji F)..... 4.16
4.17	Hasil Uji Parsial (Uji t)..... 4.17

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

2.1	Kerangka Dasar Pemikiran.....	2.1
4.1	Struktur Organisasi Reny swalayan-ku .....	4.1
4.2	Uji Normalitas Model Histogram .....	4.2
4.3	Uji Normalitas Data.....	4.3
4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	4.4

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Print-out Hasil Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 4 : Print-out Hasil Frekuensi Tabulasi
- Lampiran 5 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 6 : Print-out Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 : Print-out Hasil Analisis Regresi SPSS