



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA
TOKO KANG KOIL VAPEHOUSE DI TENGGARONG**

SKRIPSI

RAMA ADHIYA WARDANA
NPM. 190214750

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2026**



UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA
TOKO KANG KOIL VAPEHOUSE DI TENGGARONG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Satu
(Strata - 1) Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kutai Kartanegara

RAMA ADHIYA WARDANA
NPM. 190214750

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2026**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA TOKO KANG KOIL VAPEHOUSE DI TENGGARONG”

Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak pernah terdapat karya yang di tulis atau di terbitkan orang lain, kecuali secara tertulis di kutip dalam naskah ini disebut sebagai sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SM) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peratuaran perundang-undangan yang berlaku (UU No. 22 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Tenggarong, 13 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan



Rama Adhiya Wardana
NPM. 190214750

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

Sebagai civitas akademika Universitas Kutai Kartanegara, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rama Adhiya Wardana
NPM : 190214750
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

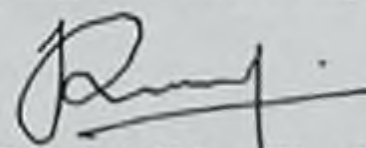
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Righth*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap
Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Kang Koil
Vapehouse Di Tenggarong”**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Tenggarong, 13 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan



Rama Adhiya Wardana
NPM. 190214750

HALAMAN PENGESAHAN

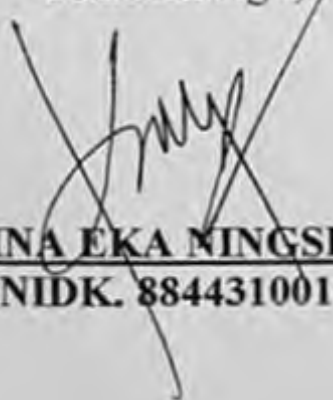
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : **Rama Adhiya Wardana**
NPM : **190214750**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**
Universitas : **Kutai Kartanegara**
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Kang Koil Vapehouse Di Tenggarong”**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

MENYETUJUI

Pembimbing I,



HJ. KARTINA EKA NINGSIH, SE., M.Si
NIDK. 8844310016

Pembimbing II,



ALI AKBAR, SE., M.Si
NIDN. 1110117701

Ditetapkan di : Tenggarong
Tanggal : 13 Maret 2026

Ketua Program Studi Manajemen,



ALI AKBAR, S.E., M.Si
NIK. 11027 1015 101177



PANITIA PELAKSANA SEMINAR SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

STATUS TERAKREDITASI NOMOR : 533/DE/A.S/AR.10/VI/2023 Tanggal, 18 Juli 2023
Jalan Gunung Kombeng No.27 Telp : 661821 – 661822 PO Box 133 Tenggarong Kalimantan Timur
Website : Febis.unikarta.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI

Panitia Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa Tahap Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, telah melaksanakan Ujian Pendadaran Skripsi Mahasiswa pada hari Jum'at, 13 Maret 2026 di Kampus Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong dengan mengingat :

1. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Universitas Kutai Kartanegara Tahun 2022;
2. Pedoman Penyelenggaraan Akademik (PPA) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Tahun 2022;
3. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Nomor : FEBIS.7.2/204-108-SK.D/IX/2022, 26 September 2022, tentang Pedoman Teknis Penulisan Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;
4. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Nomor 157/FEBIS-01-SK/VII/2024, 11 Juli 2024, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Seminar Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara;

MEMPERHATIKAN : 1. Hasil Seminar 1 (satu) dan 2 (dua);
2. Jawaban dan Sanggahan yang diberikan selama ujian;
3. Nilai Hasil Ujian yang dicapai dalam ujian.

Dengan Susunan Anggota Penguji :

No.	Nama Penguji	Tanda Tangan
1.	Ilham,SE.,MM	1.....
2.	Ali Akbar,SE.,M.Si	2.....
3.	Hj.Kartina Eka Ningsih,SE.,M.Si	3.....

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN :

NAMA : RAMA ADHIYA WARDANA
NPM : 190214750
FAKULTAS / JURUSAN : EKONOMI DAN BISNIS / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN UALNG PADA TOKO KANG KOIL VAPEHOUSE DI TENGGARONG
DINYATAKAN : A (LULUS)
IPK : 3,54
PREDIKAT LULUSAN : DENGAN PUJIAN

Panitia Ujian Akhir Skripsi



Sekretaris,

Diah Nunik Puji Astuti, SE
NIK : 99 0108 208 200286

NAMA PTS : UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS

JADWAL KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA MAHASISWA : RAMA ADHIYA WARDANA
2. NPM : 190214750
3. PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
4. JURUSAN : MANAJEMEN
5. JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Kang Koil Vapehouse Di Tenggarong
6. PEMBIMBING SKRIPSI : 1. Hj. Kartina Eka Ningsih, SE.,M.Si
2. Ali Akbar SE.,M.Si
7. TANGGAL PENGAJUAN RANCANGAN PROPOSAL : 1 Januari 2023
8. JADWAL KONSULTASI :

Tgl/Bln/Thn	Paraf Pembimbing		Keterangan
	I	II	
Juni 2023			Pengajuan judul ke kaprodi
Juni 2023			SK pembimbing diterbitkan
Juli 2024			Mulai melakukan penulisan proposal
Juli 2024			Memulai penulisan proposal BAB I,II Dan III
Juli 2024			Konsultasi proposal BAB I, II Dan III
Agustus 2025			Seminar Proposal
Desember 2025			Revisi seminar proposal
Januari 2026			Penelitian dan penulisan hasil penelitian
Maret 2026			Konsultasi BAB IV, V, VI
Maret 2026			Mengikuti seminar hasil penelitian
Maret 2026			Ujian akhir skripsi

9. TANGGAL SELESAI
PENULISAN SKRIPSI : 13 Maret 2026
10. KETERANGAN : LULUS
11. TELAH DIEVALUASI/
DIUJI DENGAN NILAI : A

MENYETUJUI

Pembimbing I,



HJ. KARTINA EKA NINGSIH, SE., M.Si
NIDK. 8844310016

Pembimbing II,



ALLAKBAR, SE., M.Si
NIDN. 1110117701

MENGETAHUI,

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KUTAI KARTANEGARA



ALI AKBAR SE., M.Si
NIK. 11027 1015 101177

RIWAYAT HIDUP

RAMA ADHIYA WARDANA, lahir di Samarinda pada tanggal 15 Maret 2001 merupakan anak kedua dari 4 bersaudara pasangan Bapak Syamsul Rifani dan Ibu Siti Rahmah.

Memulai pendidikan formal pendidikan pada tahun 2006 di TK Anggrek dan lulus pada tahun 2007, pada tahun 2007 melanjutkan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 002 dan lulus pada tahun 2013, pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di Mts Negeri Tenggarong dan lulus pada tahun 2016, pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Tenggarong dan lulus pada tahun 2019.

Pada tahun 2019 memasuki Perguruan Tinggi Swasta dan diterima sebagai Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, Jurusan Manajemen dengan Program Studi Manajemen.

Tenggarong, 13 Maret 2026
Yang Membuat Pernyataan



Rama Adhiya Wardana
NPM. 190214750

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala Rahmat dan Karunia – Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti, serta Shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Kang Coil Vapehouse Di Tenggarong”**

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Perguruan Tinggi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong. Dalam penulisan / penyusunan skripsi ini, peneliti menerima masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Kutai Kartanegara, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan pada Perguruan Tinggi ini.
2. Dekan, Para Pembantu Dekan, Para Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara yang telah banyak membantu dan memberi ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Hj. Kartina Eka Ningsih, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Ali Akbar, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membimbing hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak Ali Akbar, SE.,M.Si selaku dosen wali yang telah membantu dan memberikan arahan yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua orang tua, keluarga dan orang – orang terdekat yang telah memberikan doa restu dan dorongan serta dukungan sepenuhnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Objek penelitian yang telah memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian di Toko Kang Coil Vapehouse dan rekan – rekan mahasiswa yang telah banyak memberikan semangat, sumbangan pemikiran dan membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan peneliti.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberikan Rahmat – Nya kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi peneliti.

Tenggarong, 13 Maret 2026
Peneliti,

RINGKASAN

Rama Adhiya Wardana, 2026, Judul Skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Toko Kang Coil Vapehouse Di Tenggaraong” Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara dengan bimbingan Ibu Hj. Kartina Eka Ningsih, SE., M.Si dan Bapak Ali Akbar, SE.,M.Si.

Keputusan pembelian ulang merupakan suatu komitmen konsumen yang terbentuk setelah konsumen melakukan pembelian suatu produk atau jasa secara berulang. Minat membeli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika konsumen memutuskan untuk mengadopsi suatu produk setelah konsumen mencoba produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka terhadap produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Toko Kang Coil Vapehouse di Tenggaraong.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Toko Kang Coil Vapehouse di Tenggaraong. Sampel penelitian ini yaitu 109 orang yang pernah membeli di Toko Kang Coil Vapehouse Tenggaraong. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dan alat analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda dengan menggunakan software SPSS Versi 26.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang. (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang. (3) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang. (4) Kualitas Pelayanan berpengaruh dominan terhadap Keputusan Pembelian Ulang.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Keputusan Pembelian Ulang

ABSTRACT

Rama Adhiya Wardana, 2026, Thesis Title: "The Influence of Service Quality and Price on Repurchase Decisions at the Kang Coil Vapehouse Store in Tenggaraong" Thesis, Faculty of Economics and Business, Kutai Kartanegara University, under the guidance of Mrs. Hj. Kartina Eka Ningsih, SE., M.Si., and Mr. Ali Akbar, SE., M.Si.

A repurchase decision is a consumer commitment formed after a consumer repeatedly purchases a product or service. High repurchase intention reflects a high level of consumer satisfaction when consumers decide to adopt a product after trying it and then developing a liking for it. The purpose of this study was to determine the influence of service quality and price on repurchase decisions at the Kang Coil Vapehouse Store in Tenggaraong.

The population in this study were customers of the Kang Coil Vapehouse Store in Tenggaraong. The sample size was 109 people who had purchased from the Kang Coil Vapehouse Store in Tenggaraong. The sampling technique used purposive sampling and data analysis using Multiple Linear Regression using SPSS Version 26 software.

The results of the study indicate that (1) Service Quality and Price have a positive and significant effect on Repurchase Decisions. (2) Service Quality has a positive and significant effect on Repurchase Decisions. (3) Price has a positive and significant effect on Repurchase Decisions. (4) Service Quality has a dominant effect on Repurchase Decisions.

Keywords: Service Quality, Price, Repurchase Decisions

2.2.4.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	22
2.2.4.3. Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.2.5. Konsep Harga	25
2.2.5.1. Pengertian Harga	25
2.2.5.2. Indikator Harga	26
2.2.6. Pengaruh Antar Variabel	27
2.3. Kerangka Pikir	28
2.4. Hipotesis	29
2.5. Definisi Konseptual	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Definisi Operasional	31
3.2. Tempat Penelitian	32
3.3. Populasi Dan Sampel	32
3.3.1. Populasi	32
3.3.2. Sampel	33
3.4. Perincian Data Yang Diperlukan	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	34
3.6. Teknik Analisis Data	34
3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	34
3.6.2. Regresi Linear Berganda	35
3.6.3. Uji Asumsi Klasik	36
3.6.4. Koefisien Determinasi R^2	36
3.6.5. Pengujian Hipotesis	37
3.7. Jadwal Penelitian	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1. Profil Toko Kang Koil Vapehouse	39
4.2. Hasil Penelitian	39
4.2.1. Karakteristik Responden	40
4.2.2. Kualitas Pelayanan	41
4.2.3. Harga	43
4.2.4. Keputusan Pembelian Ulang	45
BAB V PEMBAHASAN	
5.1. Analisis Data	47
5.1.1. Uji Validitas	47
5.1.2. Uji Reliabilitas	48
5.1.3. Uji Asumsi Klasik	49
5.1.3.1. Uji Normalitas	49
5.1.3.2. Uji Multikolinieritas	50
5.1.3.3. Uji Heterokedastisitas	51

5.1.4. Regresi Linear Berganda.....	52
5.2. Koefesien Determinasi	53
5.2.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	64
5.2.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t).....	55
5.2.3. Hubungan Antar Variabel (<i>Corelations</i>).....	57
5.3. Pembahasan.....	57
5.4. Keterbatasan Penelitian	65
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan	66
6.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1.	Toko Vapestore di Tenggarong	3
Tabel 1.2.	Data Jumlah Pembeli (Orang) Di Toko Kang Koil Vapehouse.....	3
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	40
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian ..	41
Tabel 4.5.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{1,1}$)	42
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{1,2}$)	42
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{1,3}$)	42
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{1,4}$)	43
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{1,5}$)	43
Tabel 4.10.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{2,1}$)	44
Tabel 4.11.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{2,2}$)	44
Tabel 4.12.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{2,3}$)	44
Tabel 4.13.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($X_{2,4}$)	45
Tabel 4.14.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($Y_{1,1}$)	45
Tabel 4.15.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($Y_{1,2}$)	46
Tabel 4.16.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($Y_{1,3}$)	46
Tabel 4.17.	Tanggapan Responden Mengenai Indikator ($Y_{1,4}$)	46
Tabel 5.1.	Uji Validitas	47
Tabel 5.2.	Uji Reliabilitas	48
Tabel 5.3.	Hasil Uji Multikolinieritas	50
Tabel 5.4.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 5.5.	Hasil Regresi Linear Berganda	52
Tabel 5.6.	Hasil Uji Determinasi	53
Tabel 5.7.	Tabel Koefisien Korelasi	54
Tabel 5.8.	Hasil Uji F.....	54
Tabel 5.9.	Uji t	56
Tabel 5.10.	Correlations.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir.....	29
Gambar 5.1. Hasil Uji Normalitas Dengan Histogram.....	49
Gambar 5.2. Hasil Uji Normalitas Dengan <i>Metode Normal</i> <i>Probablility Plots</i>	50
Gambar 5.3. <i>Scatterplot</i>	52