

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG TABUNG GAS LPG 3 KG  
(Studi Kasus Pada Konsumen Pangkalan Gas Lpg 3 kg Ali  
Mangsurudin)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**  
**MUTIA WULANDARI**  
**NIM : 112010707**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
2024**

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG TABUNG GAS LPG 3 KG**  
(Studi Kasus Pada Konsumen Pangkalan Gas Lpg 3 kg Ali  
Mangsurudin)

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

**SKRIPSI**



OLEH :  
MUTIA WULANDARI  
NIM : 112010707

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA BANGSA  
2024**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING


Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Mutia Wulandari  
Nim : 112010707  
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Pembelian terhadap Minat Beli Ulang Tabung Gas Lpg 3Kg (Studi Kasus Pangkalan Gas Lpg 3Kg Ali Mangsurudin)

Menyatakan bahwa berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 15 Juli 2024

Pembimbing,



Dr. Nur' Aeni, S.E., M.Si  
NIDN: 0405127503

SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYAN TERHADAP  
MINAT BELI ULANG TABUNG GAS LPG 3 KG  
(Studi Kasus Pada Konsumen Pangkalan Gas Lpg 3 kg Ali Mangsurudin)**

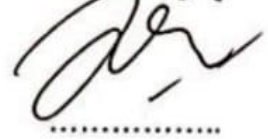
Dipersiapkan dan disusun oleh :  
Mutia Wulandari  
112010707

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Penguji,  
Dr.PupungPumamasari,S.E.,M.M  
NIDN :0409037205

Tanda Tangan



.....

Anggota Penguji  
Yohanes Herman Susilo, S.Kom.,M.M  
NIDN: 0415088105

Tanda Tangan



.....

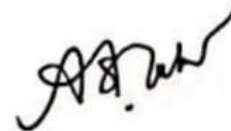
Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr.Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc.  
NIDN : 0406068402



Dr.Preatmi Nurastuti.,S.E.,M..M.  
NIDN : 0404046508

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutia Wulandari  
Nim : 112010707  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya orang lain yang telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya gadang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 27 Juli 2024  
Mahasiswa



Mutia Wulandari  
112010707

## **HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN MOTTO**

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar-Ra’d: 11)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5)

“Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya.”

(QS. Ath-Thalaq: 3)

“Dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap”

(Qs. Al-Insyirah 94: Ayat 8)

“Tidak ada satupun dari kita yang terhindar dari kesulitan, karena Allah ingin kita merasakan keberhasilan dengan nikmat yang berkesan. Maka hadapi seberat apapun kesulitan yang dialami, sebab ada lebih banyak hal yang Allah sajikan untuk kita syukuri.”

(Nuvisa Luthfillah Masduqie)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan penuh rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah Swt yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dan juga sholawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan cahaya dalam kehidupan di dunia ini, semoga syafa’at Beliau selalu menyertai penulis. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada :

1. Diri saya sendiri yang sudah bertahan hingga saat ini yang kuat dan sabar menghadapi semua kesulitan yang telah terjadi di dalam hidup, untuk diri saya sendiri terimakasih selalu tetap bersyukur dengan usaha dan hasil diri saya sendiri sampai bisa berada di titik ini yang memilih berjuang hingga akhir di saat lebih banyak pilihan untuk menyerah.
2. Kedua Orangtua saya, Bapak Khudori, dan Ibu Mutmainah yang selalu memberikan kasih sayang yang tiada henti, doa, nasihat dan support yang luar biasa hebatnya. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Terimakasih untuk dukungan kalian sehingga saya bisa berada di titik ini, sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mama & bapak harus melihat dan harus ada di setiap perjalanan serta pencapaian hidup saya.

3. Kakak saya yaitu Dewi Widya Astuti beserta suami yaitu kakak ipar saya Ali Mangsurudin. Terimakasih atas segala do'a, dukungan dan cinta yang telah Kaka berikan selama ini. Kaka telah menjadi teladan yang luar biasa bagi saya, memberikan inspirasi dan motivasi untuk terus berjuang dan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas segala bantuanmu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dalam bentuk dorongan moral, masukan, maupun bantuan langsung dalam proses penelitian ini. Saya menyadari betapa berharganya peran Kaka dalam kehidupan saya. Semoga Allah SWT senantiasa memberkasi setiap langkah Kaka dan mengabulkan segala hajat dan doa yang Kaka panjatkan.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan, terutama khusus nya untuk dosen saya tercinta yaitu ibu Dr. Nur'Aeni.,S.E.,M.Si selaku Dosen pembimbing saya yang sudah membimbing saya dengan sabar .
5. Untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Moh.Huzel Khadavi terimakasih telah berkontribusi banyak dalam menemani, mendukung saya dari materi, waktu, serta tempat berkeluh kesah saya.
6. Teman seperjuangan saya yaitu Dustiawatul Hasanah, Syahni Nur Hidayat, Faraz Muhammad Magfijar, Millatum Munawaroh, Rahmawati Dwi Kartika, yang turut serta selalu berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang terakhir untuk adik saya Intan Royan Dini, dan saudara terdekat saya yang telah memberikan semangat serta dukungan untuk saya menyelesaikan penelitian ini.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayan Terhadap Minat Beli Ulang Tabung Gas Lpg 3 Kg (Studi Kasus Pada Konsumen Pangkalan Gas Lpg 3 Kg Ali Mangsurudin)”. Tujuan dari pada penulisan Skripsi adalah untuk mengajukan proses tugas akhir skripsi sebagai syarat untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Pelita Bangsa. Sehubungan dengan selesainya Tugas Akhir/Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Allah Swt Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan agar bisa dalam menyusun skripsi dengan lancar.
2. Ibu Dr. Nur'Aeni.,S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing Utama yang telah sabar membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, dan berikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
3. Tim penguji, terimakasih telah berkenan memberikan masukan untuk menyempurnakan naskah mulai dari gagasan awal, tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S..E.,M.Sc. dan Bapak Wahid Hasyim., S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.
5. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil terhadap penulis.



6. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM.,M.M. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati serta membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi ini.
8. Orang tuaku tercinta yang telah membesarkan, mendidik, serta mendoakan saya dengan penuh kesabaran, keteladanan, serta pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman. Aamiin Yaa Rabbal 'alamin.
9. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas diskusi, saran serta semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan moment di saat sedang berdiskusi bersama pada masa perkuliahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran. Semoga tugas akhir/skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 27 Juli 2024

Mutia Wulandari

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<i>Abstract</i> .....	xiv
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Pengertian Niat Beli Ulang.....	9
2.1.1.1 Indikator Niat Beli Ulang .....	9
2.1.2 Pengertian Lokasi .....	9
2.1.2.1 Indikator Lokasi .....	10
2.1.3 Pengertian Harga .....	11
2.1.3.1 Indikator Harga .....	11
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.4.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	13
2.3 Hipotesis .....	27
2.4 Model Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian .....	35
3.1.2 Desain Penelitian .....	35
3.2 Desain Operasional .....	42
3.3 Populasi dan Metode Pengumpulan Sampel .....	45
3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel .....	46
3.4 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4.1 Jenis dan Sumber Data .....	47
3.4.2 Metode pengumpulan Data.....	47
3.5 Metode Analisis Data.....	48

3.5.1 Analisis <i>Auter Model</i> .....	49
3.5.2 Analisis Inner Model.....	50
3.5.3 Uji Hipotesis.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.4.1 Gambaran Umum Pangkalan Gas Lpg Ali Mangsurudin.....	51
4.1.1.1 Gambaran Umum Tabung Gas Lpg 3kg .....	51
4.1.1.2 Gambaran Umum Pelanggan Pangkalan Ali Mangsurudin .....	52
4.1.1.3 Strategi Pemasaran Gas LPG di Pangkalan Ali Mangsurudin ...	52
4.2 Analisa Data.....	52
4.2.1 Karakteristik Responden .....	52
4.2.2 Profil Responden .....	53
4.2.2.1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.2.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.2.2.3 Profil Responden Berdasarkan Profesi atau Pekerjaan.....	54
4.2.2.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	55
4.3 Hasil dan Analisis Penelitian .....	56
4.3.1 Merancang <i>Path Outer Model</i> .....	56
4.3.2 Uji Validitas .....	57
4.3.3 Uji Reliabilitas.....	60
4.3.4 Analisa <i>Inner Model</i> .....	62
4.3.5 Analisa Hipotesis.....	62
4.4 Implikasi Hasil Penelitian .....	63
4.4.1 Implikasi Hasil Penelitian Untuk Teoritis .....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Celah Penelitian .....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional .....	43
Tabel 3. 2 Jawaban Skala Likert .....	48
Tabel 4. 1 Outer Loading .....	57
Tabel 4. 2 Cross Loading .....	59
Tabel 4. 3 Average Variance Extraced (AVE).....	60
Tabel 4. 4 Composite Reliability .....	61
Tabel 4. 5 Cronbach's Alpha .....	61
Tabel 4. 6 R-Square.....	62
Tabel 4. 7 <i>Path Coefficient</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	34
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin .....	53
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	54
Gambar 4. 3 Diagram Profesi atau pekerjaan .....	54
Gambar 4. 4 Diagram Penghasilan.....	55
Gambar 4. 5 <i>Path Outer Model</i> .....	56
Gambar 4. 6 Grafik <i>Outer Loading</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Mapping Jurnal .....	73
Lampiran 2. Lembar Kuesioner .....	95
Lampiran 3. Hasil Kuesioner 96 Responden.....	100
Lampiran 4. Karakteristik Responden.....	118
Lampiran 5 : Hasil Olah Data SmartPLS3 Outer Loading .....	119
Lampiran 6. Discriminant Validity .....	120
Lampiran 7. Uji Hipotesa .....	121
Lampiran 8. Dokumentasi Responden .....	122
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	123

***The Influence Of Location, Price And Quality Of Service On Interest In Re-  
Buying 3 Kg Lpg Gas Cylinders  
(Case Study Of Ali Mangsurudin's 3 Kg LPG Gas Cylinder Consumer)***

Mutia Wulandari<sup>(1)</sup>  
Nur'Aeni<sup>(2)</sup>

***Abstract***

*LPG (liquefied natural gas) is a fuel currently used in households and industry. Nowadays, people prefer to use LPG gas as fuel for gas stoves. In Indonesia, oil and gas business activities currently have an important role in the national economy. After the government launched the Kerosene to LPG Switching Program from 2007 to 2019 in order to reduce fuel subsidies which had been quite large, business activities in the oil and gas sector became increasingly promising in line with the large number of kerosene users who switched to LPG. The aim of this research is to examine the influence of location, price and service quality on repurchase intention. This research uses quantitative methods with the number of respondents in this research being 96 respondents who have purchased LPG gas at the Ali Mangsurudin base. This research was processed using SmartPLS data processing software and data collection was carried out via Google Forms. This research proves that there is a positive and significant influence between Location on Repurchase Intention, There is no significant influence between Price on Repurchase Intention, There is no significant influence between service quality on Repurchase Intention.*

*Keywords: Location, Price, Service Quality, Repurchase Intention.*

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG TABUNG GAS LPG 3 KG  
(Studi Kasus Pada Konsumen Pangkalan Gas Lpg 3 Kg Ali Mangsurudin)**

Mutia Wulandari<sup>(1)</sup>  
Nur' Aeni<sup>(2)</sup>

**ABSTRAK**

LPG (*liquefied natural gas*) merupakan bahan bakar yang saat ini digunakan rumah tangga maupun dunia industri. Perkembangan zaman masyarakat lebih memilih menggunakan gas elpiji sebagai bahan bakar untuk kompor gas. Di Indonesia kegiatan usaha minyak dan gas bumi saat ini mempunyai peran penting dalam perekonomian nasional. Setelah pemerintah meluncurkan Program Pengalihan Minyak Tanah ke LPG mulai pada tahun 2007 sampai dengan 2019 dalam rangka mengurangi subsidi BBM yang selamam ini jumlahnya cukup besar, kegiatan usaha dibidang minyak dan gas bumi tersebut kian menjanjikan sejalan dengan banyaknya pengguna minyak tanah yang beralih ke LPG. Tujuan penelitian ini untuk menguji Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang. Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 96 responden yang pernah melakukan pembelian gas lpg di pangkalan Ali Mangsurudin. Penelitian ini diolah dengan menggunakan software olah data SmartPLS dan pengumpulan data dilakukan melalui Google Formulir. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara Lokasi terhadap Minat Beli Ulang, Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Harga terhadap Minat Beli Ulang, Tidak adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.

Kata Kunci : Lokasi, Harga, Kualitas pelayanan, Minat Beli Ulang.