

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG DI TOKO KOPERASI PRIMER
LEMHANNAS RI**

Disusun Oleh:

Nama : Audrey Divananda
NPM : 2031621099
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP NIAT
PEMBELIAN ULANG DI TOKO KOPERASI PRIMER
LEMHANNAS RI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan**

Oleh

**NAMA : AUDREY DIVANANDA
NPM : 2031621099
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIALAN JAKARTA**

NAMA : AUDREY DIVANANDA
NPM : 2031621099
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
DI TOKO KOPERASI PRIMER LEMHANNAS RI

**DITERIMA DAN DISETUJUI UNTUK
DIPERTAHANKAN**

Jakarta, 19 November 2024

Pembimbing,

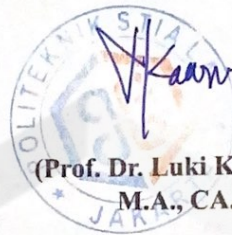
Karnida Retta Ginting, S.E., M.M

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana
Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, pada 18 November 2024.

Ketua merangkap Anggota,



(Prof. Dr. Luki Karunia, S.E.Ak.,
M.A., CA., CACP.)

Sekretaris merangkap Anggota,

A handwritten signature in blue ink, belonging to Budi Priyono.

(Budi Priyono, S.E., M.M.)

Anggota/Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, belonging to Karnida Retta Ginting.

(Karnida Retta Ginting, S.E., M.M.)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Audrey Divananda

NPM : 2031621099

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian tugas akhir yang telah saya buat dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI”** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari hasil penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, November 2024

Peneliti



Audrey Divananda

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI”**. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh kelulusan Diploma Empat di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak luput dari banyaknya dukungan serta motivasi dari berbagai pihak sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Izinkan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Luki Karunia, S.E.Ak., M.A., CA., CACP. dan Bapak Budi Priyono, S.E., M.M. selaku Penguji skripsi yang telah memberikan saran dan masukan untuk peneliti.
2. Ibu Karnida Retta Ginting, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan-arahan terbaik.
3. Keluarga dan suami tercinta yang selalu memberikan dukungan dan doa.
4. Seluruh rekan kerja di Lemhannas RI yang membantu peneliti dalam proses penelitian, dan
5. Seluruh rekan mahasiswa ABSP 2020 yang telah memberi banyak dukungan dalam penelitian skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti memohon maaf apabila ada kesalahan dalam penelitian skripsi ini. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan demi penyempurnaan penelitian skripsi selanjutnya.

Jakarta, November 2024

Audrey Divananda

ABSTRAK

Toko Koperasi Primer Lemhannas RI merupakan satu-satunya unit usaha toko yang berada di lingkungan perkantoran Lemhannas RI. Terdapat beberapa aspek kualitas pelayanan yang belum dipenuhi oleh Toko Koperasi Primer Lemhannas RI serta berdasarkan hasil observasi awal terdapat beberapa pelanggan yang merasa kurang puas pada pengalaman belanja di Toko Koprilem. Penjualan dan jumlah transaksi di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI fluktuatif dari tahun 2020-2023 bahkan cenderung menurun pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI dengan jenis penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 103 responden yang merupakan pelanggan yang pernah bertransaksi di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI. Metode pengumpulan data adalah penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap niat pembelian ulang, sedangkan variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap niat pembelian ulang. Toko Koperasi Primer Lemhannas RI perlu melakukan *survey* kepuasan secara rutin minimal 1 tahun sekali untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memberikan *reward* terhadap pelanggan yang merekomendasi berbelanja di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; niat pembelian ulang;

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRACT

Toko Koperasi Primer Lemhannas RI is the only shop business unit located in the Lemhannas RI office environment. There are several aspects of service quality that have not been fulfilled by the Toko Koperasi Primer Lemhannas RI and based on initial observations, there are several customers who feel dissatisfied with the shopping experience at the Toko Koperasi Primer Lemhannas RI. Sales and the number of transactions at Toko Koperasi Primer Lemhannas RI fluctuated from 2020-2023 and even tended to decline in 2023. This study was conducted to determine how the effect of service quality and customer satisfaction on repurchase intentions at Toko Koperasi Primer Lemhannas RI with a quantitative research type, sampling technique using purposive sampling with a total of 103 respondents who are customers who have made transactions at Toko Koperasi Primer Lemhannas RI. The data collection method is distributing questionnaires. Based on the results of the study, it is known that the service quality variable has a positive but not significant effect on repurchase intentions, while the customer satisfaction variable has a positive and significant effect on repurchase intentions. The service quality and customer satisfaction variables simultaneously have a significant effect on repurchase intentions. Toko Koperasi Primer Lemhannas RI needs to conduct a satisfaction survey regularly at least once a year to determine the level of customer satisfaction and provide rewards to customers who recommend shopping at the Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.

Keywords: service quality; customer satisfaction; repurchase intention;

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Teori	9
1. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2012	9
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Kepuasan Pelanggan.....	16
4. Niat Pembelian Ulang.....	18
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya.....	22
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
A. Metode Penelitian.....	24
B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	25
3. Teknik sampling	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	26

D. Instrumen Penelitian.....	27
E. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen.....	28
1. Uji Validitas.....	28
2. Uji Reliabilitas.....	29
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	30
1. Uji Asumsi Klasik.....	30
2. Analisis Regresi Linear Berganda	33
3. Uji Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	36
A. Penyajian Data	36
1. Gambaran Umum	36
B. Pembahasan	43
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
2. Karakteristik Responden.....	45
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
2. Analisis Regresi Liner Berganda.....	54
3. Koefisien Determinasi	56
C. Sintesis Pemecahan Masalah	59
1. Uji Hipotesis.....	59
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Toko Koprilem Tampak Depan	3
Gambar 1. 2 Ketidakterdediaan Label Harga pada Produk Koprilem	4
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Koprilem	36
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Normal P-P Plot.....	50
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	51
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekap Penjualan Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2. 2 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3. 1 Skor Item-Item Pernyataan Kuesioner.....	27
Tabel 4. 1 Besaran Usipa Koprilem 2024-2026	38
Tabel 4. 2 Jumlah Anggota Koperasi Primer Lemhannas RI	43
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Niat Pembelian Ulang.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4. 7 Identitas 1 jenis kelamin	46
Tabel 4. 8 Kategori Konsumen	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	48
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Variabel Y	58
Tabel 4. 15 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	66

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Peran koperasi dalam era globalisasi menjadi semakin penting. Koperasi sebagai lembaga ekonomi memiliki peran yang signifikan sebagai wadah bagi anggotanya untuk melakukan transaksi jual beli produk dan layanan. Dalam menjalankan kegiatan jual beli, koperasi juga berfokus pada prinsip-prinsip keadilan dan kesejahteraan anggota. Koperasi berupaya memastikan bahwa anggota mendapatkan harga yang adil untuk produk yang dijual dan mendapatkan manfaat dari kegiatan usaha koperasi. Keuntungan yang diperoleh dari penjualan produk dan layanan dapat digunakan untuk memberikan manfaat tambahan kepada anggota, seperti pembagian keuntungan atau pengembangan program sosial (Sukirman et al., 2024).

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang Perkoperasian, tujuan utama koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dalam undang-undang tersebut, pemerintah ditegaskan memiliki peran dalam menetapkan kebijakan dan mengambil langkah-langkah untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan koperasi. Namun dalam melaksanakan perannya, pemerintah diwajibkan untuk menghormati identitas dan kemandirian koperasi secara bebas. Pemerintah harus mendukung perkembangan koperasi dengan kebijakan yang tepat dengan tetap menghormati otonomi dan independensi koperasi sebagai lembaga ekonomi.

Pada tahun 1984, Koperasi Primer Lemhannas RI, dikenal sebagai Komprimlem, didirikan atas inisiatif pimpinan Lemhannas RI dan diberikan Badan Hukum Nomor: 1833/BH/I pada tanggal 20 November 1984. Seperti koperasi lainnya, tujuan utama Komprimlem adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan melibatkan mereka secara aktif dalam meningkatkan kualitas hidup mereka. Koperasi ini terdiri dari pegawai negeri

sipil serta anggota TNI/Polri yang tergabung dalam Lemhannas RI. Penelitian ini difokuskan pada unit usaha Toko Koperasi Primer Lemhannas RI yang berlokasi di Jalan Kebon Sirih No. 49, Jakarta Pusat.

Dengan lokasi strategis di area perkantoran, toko ini dapat menarik pelanggan dari kalangan pegawai Lemhannas RI, karyawan kantor sekitar, dan masyarakat umum. Meskipun Toko Koprilem merupakan satu-satunya toko di wilayah perkantoran Lemhannas RI, persaingan usaha dari toko serupa yang berlokasi di seberang dan di samping kantor Lemhannas RI tetap memberikan tantangan tersendiri bagi Toko Koprilem. Kehadiran toko serupa dapat memengaruhi daya tarik dan keberlangsungan Toko Koprilem, meskipun tidak berada dalam lingkup langsung kantor Lemhannas RI.

Karenina et al. (2024) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memengaruhi niat pembelian ulang di Aulia Cell. Selain itu, Antari & Pratiwi (2022) menemukan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memengaruhi niat pembelian ulang di Butik Gadis Bali Kebaya di Denpasar. Efdison et al. (2022) juga menemukan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap niat beli ulang di Distro Agung Sungai Penuh. Penelitian tambahan oleh Salamah et al. (2022) menemukan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan berpengaruh positif dan membentuk niat untuk mengunjungi kembali situs web E-Comm.

Menurut penelitian Syed dan Kubota (2022), tingkat kepuasan pelanggan meningkatkan keinginan pelanggan untuk menggunakan layanan ride-hailing lainnya di Lahore, Pakistan. Menurut pendapat lain yang dikemukakan oleh Kusumadewi & Saraswati (2020), terdapat hubungan sebesar 84,8% antara kepuasan pelanggan dengan minat untuk membeli kembali produk Scarlett di platform Marketplace Shopee dan Tokopedia. Ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka akan membeli kembali produk tersebut. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memengaruhi niat beli ulang pelanggan Hypermart, menurut Widanti et al. (2022). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, aspek fisik dari Hypermart

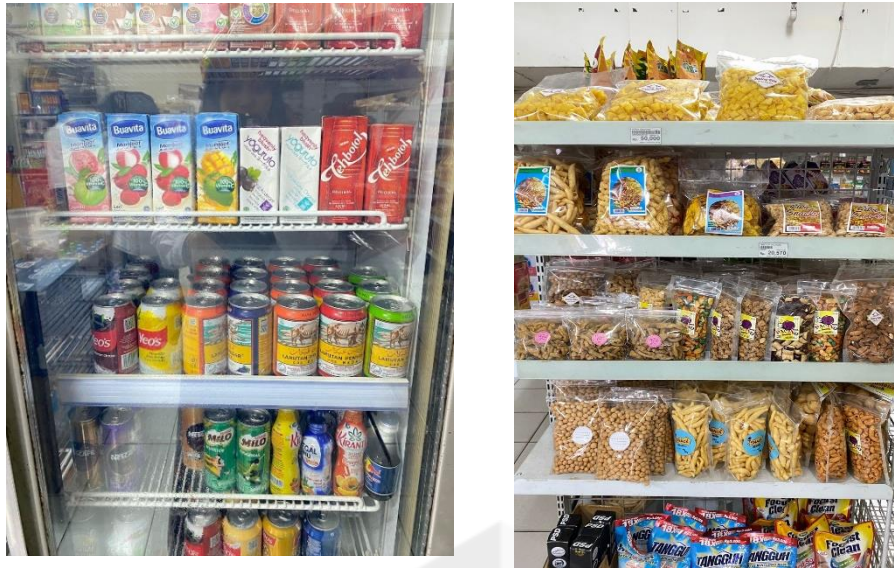
mencakup aspek penampilan dan kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan kepada pelanggan terkait dengan desain dan tata letak fisik masuk ke dalam indikator yang perlu diteliti pengaruhnya terhadap niat beli ulang.

Dari perspektif fisik, terdapat sejumlah aspek yang membutuhkan perhatian di Toko Koprilem guna menarik minat pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Pertama-tama, ketiadaan tanda plang atau banner yang mencolok dan jelas untuk menandai keberadaan Toko Koprilem dapat menjadi hambatan dalam menarik perhatian calon pembeli. Kehadiran tanda-tanda yang informatif dan mudah dikenali dapat mempermudah aksesibilitas dan meningkatkan visibilitas toko, membantu pelanggan dalam menemukan lokasi toko dengan lebih mudah. Selain itu, kurangnya keterbukaan mengenai jam operasional Toko Koprilem juga menjadi masalah yang perlu ditangani.

Informasi yang tidak jelas atau tidak tersedia mengenai jam buka dan tutup toko dapat mengakibatkan ketidakpastian bagi pelanggan, mempersulit perencanaan kunjungan, dan mengganggu pengalaman berbelanja secara keseluruhan. Di samping itu, permasalahan lainnya terletak pada kurangnya transparansi harga pada beberapa produk di Toko Koprilem. Ketidaktertiban dalam mencantumkan harga produk dapat menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian di kalangan pembeli. Ketersediaan label harga yang jelas dan terbuka pada setiap produk menjadi kunci dalam membantu pembeli dalam membuat keputusan pembelian yang tepat dan membangun kepercayaan terhadap toko.



Gambar 1. 1 Toko Koprilem Tampak Depan
Sumber: Data Gambar Peneliti (2024)



Gambar 1. 2 Ketidaktersediaan Label Harga pada Produk Koprilem
Sumber: Data Gambar Peneliti (2024)

Berdasarkan data hasil wawancara pada pelanggan Toko Koprilem, pelanggan Toko Koprilem merasa bahwa pengalaman berbelanja di toko tersebut kurang memuaskan karena kurangnya kelengkapan produk dan ketersediaan barang yang terbatas. Pelanggan cenderung memilih toko *online* atau toko lain di sekitar Lemhannas RI sebagai pilihan pertama mereka untuk membeli kebutuhan ATK dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Pelanggan juga merasa bahwa belanja di Toko Koprilem belum sesuai dengan harapan mereka karena pembayaran yang tersedia hanya melalui tunai saja.

Selain itu, didapatkan data hasil penjualan Toko Koprilem pada tahun 2020 sampai 2023 seperti dibawah ini:

Tabel 1. 1
 Rekap Penjualan Toko Koprilem 2020 - 2023

No	Tahun	Penjualan
1.	2020	Rp1.874.999.179,-
2.	2021	Rp1.246.699.817,-
3.	2022	Rp1.564.708.161,-
4.	2023	Rp1.552.776.433,-

Sumber: Buku RAT Koprilem Tahun 2020-2023

Pada tabel 1.1 dapat diketahui bahwa penjualan di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI cenderung fluktuatif dari tahun 2020-2023. Toko Koprilem mendapat penjualan terendah di tahun 2021 karena adanya lonjakan pandemi Covid-19 sehingga seluruh pegawai di Lemhannas RI harus melaksanakan WFH sebanyak 50%. Pada tahun 2022, Toko Koprilem kembali mengalami peningkatan penjualan akan tetapi kembali menurun pada tahun 2023. Untuk mempertahankan keberlanjutan operasionalnya, maka Koprilem membutuhkan konsumen yang menjadi pelanggan tetap di Toko Koprilem. Penjualan Toko Koprilem yang cenderung mengalami penurunan dapat diakibatkan kurang optimalnya kualitas pelayanan dan tidak tercapainya kepuasan pelanggan saat melakukan transaksi di Toko Koprilem.

Tabel 1. 2
Rekap Jumlah Transaksi Toko Koprilem 2020-2023

No	Tahun	Jumlah Transaksi
1.	2020	1.562 kali
2.	2021	1.039 kali
3.	2022	1.304 kali
4.	2023	1.294 kali

Sumber: Buku RAT Koprilem Tahun 2020-2023

Berdasarkan Tabel 1.2, yang mencantumkan jumlah transaksi di Toko Koprilem dari tahun 2020 hingga 2023, dapat diamati bahwa terjadi fluktuasi dalam jumlah transaksi selama periode tersebut. Pada tahun 2020, jumlah transaksi mencapai 1.562 kali, menunjukkan kinerja yang stabil. Namun, terjadi penurunan signifikan pada tahun 2021 menjadi 1.039 kali, yang dapat dihubungkan dengan dampak pandemi Covid-19 dan kebijakan kerja dari rumah (WFH). Terdapat peningkatan pada tahun 2022, di mana jumlah transaksi meningkat menjadi 1.304 kali, kemungkinan karena kondisi yang mulai pulih dari pandemi dan pemulihan aktivitas kantor.

Namun, pada tahun 2023, meskipun tetap di atas tahun 2021, jumlah transaksi kembali sedikit menurun menjadi 1.294 kali. Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun terjadi fluktuasi, terdapat indikasi pemulihan dalam jumlah transaksi setelah penurunan pada tahun 2021. Upaya untuk meningkatkan kembali atau menjaga stabilitas jumlah transaksi di Toko Koprilem menjadi krusial, dengan fokus pada strategi pemulihan pasca-pandemi, peningkatan kualitas layanan, dan perhatian terhadap kepuasan pelanggan guna mempertahankan atau meningkatkan kinerja penjualan toko tersebut.

Dari analisis yang dilakukan terhadap Toko Koprilem, terdapat beberapa aspek fisik yang perlu diperbaiki diantaranya ketiadaan tanda plang yang jelas, kurangnya informasi mengenai jam operasional, dan kekurangan transparansi harga pada produk yang dijual. Selain itu, beberapa pelanggan Toko Koprilem belum merasa puas saat berbelanja di Toko Koprilem karena tidak lengkapnya produk yang dijual dan metode pembayaran hanya menggunakan tunai saja. Dalam beberapa tahun terakhir, penjualan Toko Koprilem cenderung fluktuatif, dengan penurunan yang signifikan terjadi pada tahun 2021 akibat dampak pandemi Covid-19 yang memaksa kebijakan *work from home* (WFH). Meskipun terjadi sedikit pemulihan pada tahun-tahun berikutnya, jumlah transaksi masih mengalami fluktuasi, menunjukkan perlunya upaya untuk mempertahankan atau meningkatkan kinerja toko tersebut untuk meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan pada Toko Koprilem. Peneliti melakukan penelitian berdasarkan permasalahan tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.”**

B. Rumusan Permasalahan

Dalam penelitian ini, rumusan masalah didasarkan pada latar belakang yang telah disajikan sebelumnya adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang pelanggan di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap niat pembelian ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini meliputi:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat pembelian ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.
2. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap niat pembelian ulang di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan manfaat yang mencakup:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Diharapkan bahwa penelitian ini akan memperluas pemahaman peneliti tentang dampak kepuasan pelanggan dan kualitas layanan terhadap keinginan pelanggan untuk membeli barang lagi di sebuah toko.
 - b) Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat bagi mahasiswa program administrasi bisnis karena akan memberikan informasi dan referensi untuk studi lanjutan.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, yakni:

a) Bagi akademisi

Dapat menjadi referensi atau jadi bahan masukan bagi Peneliti – Peneliti berikutnya yang memberikan pemahaman mengenai keputusan pembelian ulang dalam bidang pemasaran.

b) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pedoman bagi pihak Toko Koperasi Primer Lemhannas RI agar dapat lebih mengerti tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap niat pembelian ulang pelanggan di Toko Koperasi Primer Lemhannas RI.

c) Bagi universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan sebagai referensi ilmiah yang berharga untuk pengembangan studi terkait.