



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG DI
HYPERMART SEMARANG**

(Studi pada Konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Strata I

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

MARIA MAULIDA

14030119120016

DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2023

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI / TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Maria Maulida
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030119120016
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tangerang, 08 Agustus 2001
4. Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Bisnis
5. Alamat : Perumahan Puri Pamenang No. 48,
Ungaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul:


Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang di Hypermart Semarang (Studi pada Konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang)

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Juni 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing


Dra. Apriatni Endang Prihatini, M.Si
NIP. 196104101968032001

Pembuat Pernyataan,


Maria Maulida
NIM. 14030119120016

Ketua Program Studi


Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos., M.Si.
NIP. 197603302003122001

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang di Hypermart Semarang (Studi pada Konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang).

Nama Penyusun : Maria Maulida

NIM : 14030119120016

Departemen : S1 Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat guna menuntaskan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Semarang, 12 Juni 2023

Dekan

Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.
NIP. 19640827 199001 1 001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Apriatni Endang P, M.Si

(.....)

2. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB.

(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Prof. Dr. Drs. Ngatno, M.M

(.....)

2. Dr. Sari Listyorini, S.Sos, M.AB.

(.....)

3. Dra. Apriatni Endang P, M.Si

(.....)

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum apabila ia tidak ingin merubah nasibnya sendiri”

(Q.S Ar- Ra’d : 11)

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat, rahmat, serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ancajas Mario G dan Ibu Siti Fatimah yang selalu memberikan doa dan support kepada saya.
2. Kepada Ibu Apri, Alm Pak Widi, serta Ibu Sari selaku dosen pembimbing skripsi saya yang senantiasa mendukung, membimbing, mengajarkan, dan mengarahkan saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen Administrasi Bisnis yang telah membantu penulis di dalam menempuh pendidikan perkuliahan.
4. Dr. Yulia Ratna Sofa yang sudah mendukung dan mensupport saya di saat saya merasa *down* dan hilang semangat serta menemani saya di dalam proses penyembuhan mama
5. Terima kasih kepada Mas Boo, yang sudah menemani saya di saat membutuhkan support, teman untuk jaga mama, penyemangat skripsi, dan kasih sayangnya sejak tahun lalu. Dan tidak lupa dengan pertanyaannya “Gimana skripsinya? Ayo selesaiin nanti lanjut S2” yang mana pertanyaan dari Mas membuat saya terdorong untuk segera bangkit dan menyelesaikan studi saya.
6. Kepada kakak saya, kakak ipar, dan keponakan saya yang mendukung saya untuk menyelesaikan skripsi.

7. HRD Hypermart Paragon Semarang, Bu Pandansari, yang sudah menerima dan membimbing saya saat terjun lapangan.
8. Seluruh sahabat saya Ica, Jessica, Amanda, Syafa, dan Errinda yang selalu menemani saya dan saling support untuk menyelesaikan studi.

Dan yang terakhir saya ingin berterima kasih kepada diri saya sendiri yang ternyata bisa dan mampu untuk bangkit kembali setelah hilang semangat karena menghadapi ujian lain yang bertepatan dengan penyelesaian skripsi ini. Oie, u did it!!

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG DI HYPERMART SEMARANG

(Studi pada Konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang)

ABSTRAK

Persaingan bisnis ritel terus berjalan semakin ketat. Para pelaku bisnis ritel harus mampu meningkatkan minat beli ulang konsumen agar perusahaan tetap bisa bersaing pada pasar. Hypermart merupakan salah satu gerai hipermarket yang memiliki nilai peningkatan TBI yang kurang maksimal dibandingkan dengan kompetitor sejenisnya, yang mana menandakan kekuatan Hypermart dalam *mindshare*, *marketshare*, dan *commitment share* kurang baik. Hypermart Paragon Mall Semarang juga menunjukkan kecenderungan penurunan penjualan pada setiap tahunnya. Beberapa faktor yang diduga memberikan pengaruh terhadap minat beli ulang konsumen seperti kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli ulang di Hypermart Paragon Mall Semarang. Tipe penelitian ini menggunakan *explanatory research* dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 yang merupakan konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, analisis regresi linier sederhana dan berganda, serta uji signifikansi meliputi uji T dan uji F dengan program SPSS versi 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap minat beli ulang (Y) dan signifikan, variabel kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap minat beli ulang (Y) dan signifikan, serta kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh terhadap minat beli ulang (Y) dan signifikan. Saran pada penelitian ini yaitu Hypermart Paragon Mall Semarang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk agar dapat meningkatkan minat beli ulang.

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

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON REPURCHASE INTENTION AT HYPERMART SEMARANG

(Study on Hypermart Paragon Mall Semarang Consumers)

ABSTRACT

Retail business competition continues to get tighter. Retail business people must be able to increase consumer repurchase intention so that the company can still compete in the market. Hypermart is one of the hypermarket outlets that has an increased TBI value that is less than the maximum compared to similar competitors. This indicates that Hypermart's strength in mindshare, marketshare, and commitment share is not good. At Hypermart Paragon Mall Semarang also shows a tendency to decrease sales every year. There are several factors that are thought to influence consumer repurchase intention such as service quality and product quality.

This study aims to explain the effect of service quality and product quality on repurchase interest at Hypermart Paragon Mall Semarang. This type of research uses explanatory research with purposive sampling techniques. Data collection using questionnaires. The sample in this study amounted to 100 consumers of Hypermart Paragon Mall Semarang. Data analysis using validity tests, reliability tests, correlation coefficient tests, determination coefficient tests, simple and multiple linear regression analysis, and significance tests including T tests and F tests with SPSS version 22 program.

The results of this study show that the service quality (X1) has an effect on repurchase intention (Y), the product quality (X2) has an effect on repurchase intention (Y), and service quality (X1) and product quality (X2) have an effect on repurchase intention (Y). The suggestion in this study is that Hypermart Paragon Mall Semarang can improve service quality and product quality in order to increase interest in repurchase.

Keywords : Service Quality, Product Quality, Repurchase Intention

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang di Hypermart Semarang (Studi Kasus pada Konsumen Hypermart Paragon Mall Semarang)” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Pendidikan Strata 1 Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis sadar jika selama penulisan skripsi ini, terdapat beberapa pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik. Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada pihak- pihak yang telah berkontribusi, membantu, serta mendukung selama proses penelitian, khususnya kepada :

1. Allah SWT, karena dengan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan baik.
2. Keluarga dan sahabat penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, semangat, serta bantuan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
3. Ibu Dr. Reni Shinta Dewi, S.Sos, M.Si, selaku ketua Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
4. Ibu Dra Apriatni Endang P, Msi, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan dalam penyusunan proposal ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya dosen Departemen Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
6. Rekan- rekan seperjuangan penulis yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik.

7. Serta semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu di dalam penyusunan dan penyelesaian proposal penelitian ini yang tidak dapat disebutkan secara satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan di dalam penulisan proposal penelitian ini. Oleh karena itu, kritik serta saran yang membangun dari pembaca sangatlah dibutuhkan agar proposal ini menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap dengan adanya proposal ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, Mei 2022

Penulis,

Maria Maulida

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	5
PERSEMBAHAN.....	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
KATA PENGANTAR	9
DAFTAR ISI.....	11
DAFTAR TABEL	15
DAFTAR GAMBAR.....	17
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Bauran Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Ritel.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
1.5.7 Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
1.6 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.7 Pengaruh antar Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.

1.7.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.	Error! Bookmark not defined.
1.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
1.8 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
1.9 Definisi Konseptual	Error! Bookmark not defined.
1.10 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.11 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.11.1 Tipe Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.2 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.2.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
1.11.2.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.4 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.4.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
1.11.4.2 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.5 Skala Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
1.11.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.11.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
1.11.7.1 Analisis Kuantitatif.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM HYPERMART PARAGON MALL SEMARANG.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sejarah Hypermart	Error! Bookmark not defined.
2.2 Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Visi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Misi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Nilai Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Logo Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.

2.5	Uraian Deskripsi Divisi dan Departemen Hypermart Paragon Mall Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Produk yang dijual pada Hypermart	Error! Bookmark not defined.
2.7	Identitas Responden.....	Error! Bookmark not defined.
2.7.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	Error! Bookmark not defined.
2.7.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
2.7.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	Error! Bookmark not defined.
2.7.5	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
2.7.6	Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	Error! Bookmark not defined.
	BAB III PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Uji-Validitas dan Uji-Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
3.2	Analisis Deskripsi dan Hasil Interpretasi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Distribusi Jawaban Responden Seputar Kualitas Pelayanan (X1)	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Distribusi Jawaban Responden Seputar Kualitas Produk (X2)	Error! Bookmark not defined.
3.2.4	Kategorisasi Variabel Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5	Distribusi Jawaban Responden Seputar Minat Beli Ulang (Y)	Error! Bookmark not defined.
3.2.6	Kategorisasi Variabel Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.

3.3 Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.1 Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.2 Koefisien Determinasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.	Error! Bookmark not defined.
3.3.1.4 Uji Signifikansi (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.1 Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.2 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.
3.3.2.4 Uji Signifikansi (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.1 Koefisien Korelasi Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.2 Koefisien Determinasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.3.3.4 Uji F.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
3.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**
LAMPIRAN **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. TBI kategori Hipermarket periode 2020- 2021**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 1. 2. Penjualan Hypermart Paragon Semarang tahun 2014-2021**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 1. 3. Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 1. 4. Penentuan Nilai Skor pada Skala Likert**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 1. 5. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**
Tabel 2. 1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 2. 2. Identitas Responden berdasarkan Usia**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 2. 3. Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan**Error! Bookmark not defined.**
Tabel 2. 4. Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 2. 5. Identitas Responden berdasarkan Pendapatan per bulan **Error!**
Bookmark not defined.
- Tabel 3. 1. Hasil Uji Validitas Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2. Hasil Uji Validitas Variabel X2 (Kualitas Produk)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Minat Beli Ulang)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4. Hasil Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5. Rekapitulasi Jawaban Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6. Kategorisasi Variabel Kualitas Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 7. Rekapitulasi Jawaban Mengenai Variabel Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 8. Kategorisasi Frekuensi Variabel Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 9. Rekapitulasi Jawaban Mengenai Variabel Minat Beli Ulang ...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 10. Kategorisasi Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 11. Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 12. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 13. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 14. Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 3. 15. Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang
Error! Bookmark not defined.
- Tabel 3. 16. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 17. Hasil Koefisien Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 18. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 19. Hasil Uji F Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Jumlah Hipermarket di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Grafik Penjualan Ritel Grosir Indonesia tahun 2020 oleh Euromonitor Internasional 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Keluhan customer Hypermart mengenai pelayanan yang diterima pada Google Review **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Keluhan customer mengenai produk Hypermart pada Google Review, Twitter, dan Facebook **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Model Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Logo Hypermart **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Hypermart Paragon Mall Semarang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Kurva Hasil Uji t Two Tail Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Kurva Hasil Uji t Two Tail Variabel Kualitas Produk terhadap Variabel Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 3 Kurva Hasil Uji F Two Tail Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Variabel Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**