

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI OLEH KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI



OLEH :

PIPIT ERIKA SETYANINGSIH

NIM. 2003102228

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

JULI 2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI OLEH KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Srata 1 Manajemen

Oleh:

PIPIT ERIKA SETYANINGSIH

NIM. 2003102228

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

JULI 2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Pipit Erika Setyaningsih telah diperiksa dan di setujui untuk diuji.

Madiun, 1 Juli 2024

Pembimbing I

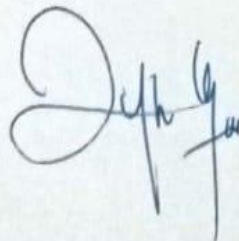


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E.,M.M.

NIDN. 0708108702

Madiun, 1 Juli 2024

Pembimbing II




Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M

NIDN. 0724128802

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Pipit Erika Setyaningsih telah dipertahankan didepan panitia
penguji pada hari Senin, tanggal 08 Juli 2024

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti S.E., M.M

Ketua

NIDN. 0704047305


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M


Sekretaris

NIDN. 0724128802


Dr. Rizal Ula Ahanta Fauzi, S.E., M.M


Anggota

NIDN. 0708108702


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M

Anggota

NIDN. 0724128802


Hari Purwanto, S.E., M.M

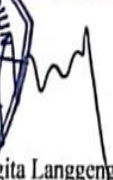
Anggota

NIDN. 0728047704

Mengetahui,



Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA

NIDN. 0727078603

Mengesahkan.



Kaprosdi S1 Manajemen


Dr. Apriyanti S.E., M.M

NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pipit Erika Setyaningsih

NIM : 2003102228

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 01 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Pipit Erika Setyaningsih
NIM. 2003102228

MOTTO:

“ Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) Kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu. Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui” (Q.S Al- Baqarah ayat 216)

“Kesuksesan bukanlah kita yang mampu meraih semua impian dan cita-citakan. Tapi kesuksesan yang sebenarnya adalah seseorang yang hidupnya berguna dan bermanfaat bagi oranglain“(Harits Dhiya Ulhaq)

“Jika kamu merasa beruntung dalam suatu hal, percayalah ada doa kedua orangtua yang selalu menyertai, sehingga alloh ridho, dan dirimu mendapatkan pertolongan darinya”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMPAHKAN KEPADA:

Bapak,Ibu, Kakak, Harits, Teman tercinta dan seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan doa terbaik untuk menyelesaikan masa studi ini

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb. Ahamdulillahirobbil'alamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karunia-Nya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Membeli Kembali oleh Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Konsumen Waroeng Semilir di Kota Ngawi)**” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
4. Ibu Liliek Nur Sulistyowati, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun
5. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
6. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberikan waktu bimbingan, arahan, dan juga kesabaran menghadapi kekurangan yang peneliti selama penyusunan skripsi.

7. Bapak Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberikan waktu bimbingan, arahan, dan juga kesabaran menghadapi kekurangan yang peneliti selama penyusunan skripsi.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
9. Kepada orang tua yang saya cintai Bapak Darno, Ibu Warsinem, kakak tercinta Totok Susanto, Lilik Susanto, dan Cicuk Sugiarto serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman-temanku seperjuangan terutama teruntuk Elmi, Yossi, Selvia, dan Ajeng senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan semangat saat penyusunan skripsi hingga terselesaikan.
11. Kepada Harits Dhiya Ulhaq yang selalu memberikan hiburan, motivasi, dan menjadi moodbooster di saat peneliti lelah, serta menjadi inspirasi saat peneliti mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Selanjutnya, penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak. Terimakasih

Madiun, 3 Juli 2024

Penulis

Pipit Erika Setyaningsih

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO:	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	11
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN.....	15
A. Kajian pustaka	15
B. Penelitian terdahulu	33
C. Kerangka Berfikir	42
D. Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Tempat dan Waktu Penelitian	50
B. Desain Penelitian	52
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	54
D. Variabel penelitian dan Definisi Operasional	56
E. Teknik Pengumpulan Data	59
F. Instrumen Penelitian	60
G. Teknik Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	66
B. Deskriptif Data	67
C. Hasil Pengujian Data	84
D. Pembahasan Hipotesis	93
BAB V KESIMPULAN.....	107
A. Kesimpulan	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	113
RIWAYAT HIDUP.....	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 10 Sektor Usaha Terbanyak di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Bagian Kerangka Berpikir Penelitian.....	43
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	53
Gambar 4.1 Denah Lokasi Waroeng Semilir di Kota Ngawi	66
Gambar 4.2 Skema Pengujian Outer Model	85
Gambar 4.3 Uji Outer Model	85
Gambar 4.4 Hasil Eliminasi Outer Model.....	88
Gambar 4.5 Uji Inner Model.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pengunjung 5 Rumah Makan di Ngawi.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	33
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	51
Tabel 3.2 Definisi Operasional	58
Tabel 3.3 <i>Scoring</i> Skala <i>Likert</i>	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	69
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan	73
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Kualitas Produk	75
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan	77
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Konsumen.....	80
Tabel 4.9 Jawaban Responden Tentang Keputusan Beli Kembali	82
Tabel 4.10. Uji Convergent Validity (Outer Loading).....	86
Tabel 4.11. Uji Discriminant Validity (AVE).....	87
Tabel 4.12. Uji Reliabilitas	87
Tabel 4.13. Uji Discriminant Validity.....	89
Tabel 4.14. Uji R- Square	89
Tabel 4.15 Uji T-Statistik.....	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	114
Lampiran 2. Data Tobulasi.....	118
Lampiran 3. Hasil Olah Data	138