PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG DENGAN DIGITALISASI PROMOSI SEBAGAI MEDIASI

(Studi Pada Pelanggan Es Teler Caruban Mama Fara Di Area Madiun)

SKRIPSI

Oleh:

DEFFANI ANINDYA OKTAF

2203102157

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG DENGAN DIGITALISASI PROMOSI SEBAGAI MEDIASI

(Studi Pada Pelanggan Es Teler Caruban Mama Fara Di Area Madiun)

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI MADIUN untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu Manajemen

DISUSUN OLEH :

DEFFANI ANINDYA OKTAF

2203102157

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Deffani Anindya Oktaf telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 20 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Madiun, 20 Juli 2026

Pembimbing II,



Sendy Dwi Haryanto, S. Pd., M. A., CSRS., CSRA., Cert. DA
NIDN. 0703059601

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Deffani Anindya Oktaf ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 28 Juli 2026.

Panitia Penguji,

Dr. Apriyanti, S.E., M.M. — Ketua
NIDN. 0704047305

Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M. — Sekretaris
NIDN. 0724128802

Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0708108702

Sendy Dwi Haryanto, S.Pd., M. A., CSRS., CSRA., Cert. DA. — Anggota
NIDN. 0703059601

Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M. — Anggota
NIDN. 0709118203

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA.
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,
Kaprodi S1 Manajemen

Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Deffani Anindya Oktaf
NIM	: 2203012157
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri, apabila dikemudian hari terbukti dan dapat dibuktikan skripsi ini plagiat maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Deffani Anindya Oktaf

NIM. 2203012157

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Ptove Them Wrong"*

"Gonna fight and don't stop, until you are proud"

"Anglaras ilining banyu, angeli ananging ora keli"

(Deffa Cantik)

"Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup, Maka Allah akan membayar tuntas kekecewaanmu dengan beribu-ribu kebaikan"

-Ali Bin Abi Thalib

"Allah memang Tidak Menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : fa inna ma'al-'usri Yusra"

(QS. Al- Insyirah 94: 5-6)

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA :

Allah SWT yang telah mengabulkan do'a yang selama ini saya harapkan**,** Orang tua saya yang selalu memberi doa'a, semangat, dan dukungan baik mental maupun fisik selama ini. Dosen Pembimbing I dan II yang telah membantu memberikan ide. Ilmu, dan waktu yang telah diluangkan selama ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skirpsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang Dengan Digitalisasi Promosi Sebagai Mediasi (Studi Pada Pelanggan Es Teler Caruban Mama Fara Di Area Madiun)" dengan tepat waktu. Penulis sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Penulis menyadari bahwa tanpa kerjasama dan bantuan dari pihak lain, penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis 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. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Bapak Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E,. M.M selaku dosen pembimbing 1 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi.
5. Bapak Sendy Dwi Haryanto, S.Pd. M. A., CSRS., CSRA., Cert. DA, dosen pembimbing 2 yang sudah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga sabar menghadapi kekurangan yang penulis miliki selama penyusunan skripsi.
6. Untuk diri saya Deffani Anindya Oktaf terimakasih telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah

ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak Ketika dihantam permasalahan yang ada.

7. Teruntuk kedua orang tuaku tersayang**,** dengan penuh rasa syukur, karya sederhana ini kupersembahkan kepada cinta pertamaku Ayahanda Bubuh Winaji serta belahan jiwa dan pintu surgaku Ibunda Mariyatun. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah perjuanganku. Terima kasih telah selalu meyakinkanku untuk terus belajar, berjuang, dan menjadi pribadi yang berilmu serta bermanfaat.
8. Teruntuk Kakek Djumadi dan Nenek Partini, karya ini kupersembahkan sebagai ungkapan terima kasih atas kasih sayang, nasihat, doa, dan dukungan yang tak pernah henti. Terima kasih karena selalu percaya, memberikan semangat, dan mendukung cucu perempuan pertama kalian untuk menjadi pribadi yang kuat, tangguh, dan pantang menyerah.
9. Untuk adikku tersayang, Meiza Keila Maheswari. Semoga karya ini menjadi penyemangat untukmu. Teruslah belajar, berjuang, dan jangan pernah menyerah dalam meraih cita-citamu. Dengan izin Allah SWT, semoga kamu dapat meraih kesuksesan dan bahkan melampaui pencapaian kakak. Kakak selalu mendoakan yang terbaik untukmu.
10. Rekan-rekan seperjuangan Manjemen 2022, yang senantiasa mau mendengarkan keluh kesah penulis disetiap pengerjaan skripsi ini. Dan senantiasa memberikan semangat dan bantuan kepada penulis agar penyusunan skripsi ini terselesaikan. Terima kasih banyak.
11.

Madiun, 20 Juli 2026
Peneliti

Deffani Anindya Oktaf
NIM. 2203102157

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN ..... **iii**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **iv**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Batasan Masalah 13
C. Perumusan Masalah 14
D. Tujuan Penelitian 15
E. Manfaat Penelitian 16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **18**
A. Landasan Teori 18
1. *Theory of Planned Behavior* (TPB) 18
2. Kualitas Produk 20
3. Kualitas Pelayanan 27
4. Minat Beli Ulang 35
5. Digitalisasi Promosi 40
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 45
C. Kerangka Berpikir Penelitian 56
D. Hipotesis Penelitian 60
BAB III METODE PENELITIAN **71**
A. Tempat dan Waktu Penelitian 71

B. Jenis Penelitian....72
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel....73
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel....74
E. Metode Pengambilan Data....76
F. Instrumen Penelitian....77
G. Analisis Data....78
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....86
A. Gambaran Umum Objek Penelitian....86
B. Deskripsi Data....93
C. Hasil Analisis Data....94
D. Pembahasan....114
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang....114
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang....116
3. Pengaruh Digitalisasi Promosi Terhadap Niat Pembelian Ulang....123
4. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Digitalisasi Promosi....119
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Digitalisasi Promosi....121
6. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Niat Pembelian Ulang Dengan Digitalisasi Promosi Sebagai Mediasi....125
7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Pembelian Ulang dengan Digitalisasi Promosi Sebagai Mediasi....127
BAB V PENUTUP....130
A. Kesimpulan....130
B. Saran....132
DAFTAR PUSTAKA....133

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan 45
Tabel 3. 1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....71
Tabel 3.2. Definisi Operasional Penelitian 75
Tabel 3. 3 Pengukuran Instrumen Penelitian Skala Likert 77
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia 89
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....89
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....90
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Responden 91
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Domisli Responden.....92
Tabel 4. 6 Hasil Deskripsi Data 93
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X1) 94
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) 95
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi Promosi (Z).....96
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Niat Pembelian Ulang (Y).....96
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....97
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....98
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas 98
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas.....99
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Uji Autokorelasi 100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan Bisnis Kuliner di Indonesia 2
Gambar 1. 2 Penjualan Es Teler Tahun 2025 5
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....139
Lampiran 2. Hasil Angket.....144
Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....184
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik 190
Lampiran 5. Hasil Analisis Data.....191