



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN DI CV. CENTRAL JAYA ELEKTRONIK**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang
pendidikan strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :

**AHMAD ABDUL GHONI
NIM. 2018-11-025**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2022

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI CV.
CENTRAL JAYA ELEKTRONIK

Nama : Ahmad Abdul Goni
Nim : 201811025
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2022

Mengetahui

Ketua Program studi Manajemen

Nurul Rizka Arumsari, S.E, M.M.
NIDN. 0628048702

Pembimbing I

Drs. H. M. Masruri, M.M.
NIDN. 0601085601

Mengetahui,

Dekan

Dr. Kartati Sumekar, S.E M.M
NIDN. 0616077304

Pembimbing II

Mira Meilia Marka, S.E, M.M
NIDN. 0606058801



Scanned with
CamScanner

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

Keberhasilan bukan milik orang yang pintar. Keberhasilan milik mereka yang berusaha (B. J Habibie)

Persembahan:

1. Allah SWT yang telah melancarkan dan memberi jalan dalam segala urusan sehingga tugas akhir perkuliahan ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Kedua orang tuaku tercinta, bapak Mulyono dan ibu Tubi'ah yang telah mendidikku dari kecil hingga sekarang, yang mendoakanku tanpa henti, dukungan moril dan juga materi selama ini.
3. Kakaku yang bijaksana Ahmad Abdul Rokhim yang telah memberikan support meyelesaikan skripsi ini.
4. Adeku Ahmad Choirul Hakim yang selalu bisa diandalkan ketika saya butuh bantuannya 24 jam.
5. Teman dekatku yang selalu mensupport dan selalu ada saat aku membutuhkan bantuannya.
6. Teman – teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2018

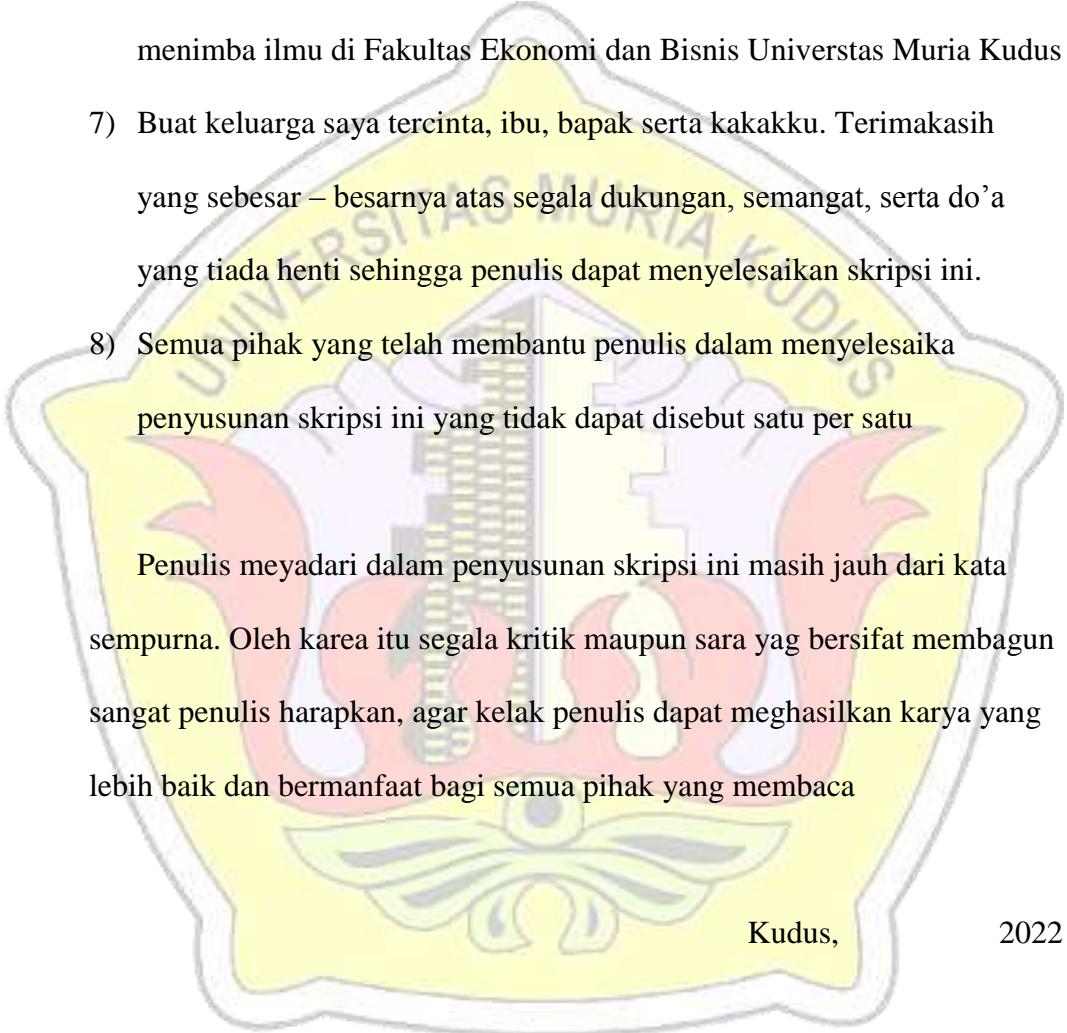
Almamater Universitas Muria Kudus

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, WORD OF MOUTH, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN DI CV. CENTRAL JAYA ELEKTRONIK”**

Skripsi ini disusun dalam rangka ememnuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang (S1) pada Program Sarjan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Jurusan Manajemen keuangan. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima aksih kepada :

- 1) Prof. Dr. Darsono, M.Si., selaku rektor Universitasb\ Muria Kudus
- 2) Dr. Kertati Sumekar, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
- 3) Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. selaku ketua Progrm Studi Manajemen Universitas Muria Kudus
- 4) Drs. H. M. Masruri. Selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.

- 
- 5) Mira Meilia Marka, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan arahan maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
 - 6) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan selama penulis menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus
 - 7) Buat keluarga saya tercinta, ibu, bapak serta kakakku. Terimakasih yang sebesar – besarnya atas segala dukungan, semangat, serta do'a yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 - 8) Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebut satu per satu

Penulis meyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu segala kritik maupun saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, agar kelak penulis dapat menghasilkan karya yang lebih baik dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca

Kudus,

2022

AHMAD ABDUL GHONI

2018-11-025

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN DI CV. CENTRAL JAYA ELEKTRONIK

AHMAD ABDUL GHONI

201811025

Pembimbing : 1. Drs. H. M. Masruri, M.M.
2. Mira Meilia Marka, S.E, M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, word of mouth dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang pad CV. Central Jaya Elektronik (Kudus). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di CV. Central Jaya Elektronik sebanyak 115 orang , dengan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data SEM melalui program AMOS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang, *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas pelayanan berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen tidak memiliki kekuatan sebagai variabel mediasi antara kualitas produk terhadap minat beli, kepuasan konsumen tidak memiliki kekuatan sebagai variabel mediasi antara word of mouth terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen tidak memiliki kekuatan sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, *Word of Mouth*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, WORD OF MOUTH, AND
SERVICE QUALITY ON REPURCHASE INTEREST THROUGH CONSUMER
SATISFACTION AT CV. CENTRAL JAYA ELEKTRONIK

AHMAD ABDUL GHONI

201811025

ADVISOR : 1. Drs. H. M. Masruri, M.M.
2. Mira Meilia Marka, S.E, M.M

**MURIA KUDUS UNIVERSITY FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS MANAGEMENT STUDY PROGRAM**

Abstract

This study aims to analyze the effect of product quality, word of mouth and service quality on purchase satisfaction and repurchase interest on CV. Central Jaya Elektronik (Kudus). This research uses qualitative and quantitative methods. The sample in this study were consumers who shopped at CV Central Jaya Elektronik as many as 115 people, with sampling using purposive sampling method. Data collection was obtained from distributing questionnaires. The data analysis technique in this study uses SEM data analysis through the AMOS program. The results of this study indicate that product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, word of mouth has a positive and significant effect on consumer satisfaction, service quality has a negative and not significant effect on consumer satisfaction, product quality has a negative and not significant effect on repurchase interest, word of mouth has a positive and significant effect on repurchase interest, service quality has a negative and not significant effect on repurchase interest, consumer satisfaction has a negative and not significant effect on repurchase interest, consumer satisfaction has no power as a mediating variable between product quality and purchase intention, consumer satisfaction has no power as a mediating variable between word of mouth on repurchase interest, consumer satisfaction has no power as a mediating variable between service quality and repurchase interest..

Keywords: *Product Quality, Word of Mouth, Service Quality, Purchase Satisfaction, Repurchase Interest*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	11
KATA PENGANTAR	12
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Ruang Lingkup	24
1.3 Perumusan Masalah	24
1.4 Tujuan penelitian	26
1.5 Manfaat penelitian	27
1.5.1 Manfaat Teoritis	27
1.5.3 Manfaat Praktis	27
BAB II.....	28
TINJAUAN PUSTAKA.....	28
2.1 Telaah Teori.....	28
2.1.1 Kualitas Produk.....	28
2.1.2 <i>Word of Mouth</i>	28
2.1.3 Kualitas Pelayanan	29
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.5 Minat Beli Ulang.....	31
2.2 Hubungan Antar Variabel	33
2.2.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap kepuasan konsumen.....	33
2.2.2 Pengaruh Word of Mouth terhadap kepuasan Konsumen	33
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.	33
2.2.4 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	34
2.2.5 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Minat Beli Ulang.....	34
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	35
2.2.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang....	35
2.3 Tinjauan Penelitian Terdahulu	33

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
2.5 Hipotesis	40
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN	42
3.1 Rancangan Penelitian	42
3.2 Variabel Penelitian	42
3.2.1 Macam variabel	42
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	42
3.2.2.1 Kualitas Produk	43
3.2.2.2 Word Of Mouth	43
3.2.2.3 Kualitas Layanan	43
3.2.2.4 Kepuasan Konsumen	44
3.2.2.5 Minat beli ulang	45
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.3.1 Jenis Data.....	45
3.3.2 Sumber Data	45
3.4 Populasi dan sampel.....	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	47
3.6 Pengolahan Data.....	47
3.6.1 Scoring.....	47
3.6.2 Editing	47
3.6.3 Tabulasi	48
3.6.4 Proses Input ke komputer	48
3.7 Uji Instrumen Data	48
3.7.1 Uji Validitas.....	48
3.7.2 Uji Reliabilitas	49
3.8 Model Analisis Data	50
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Sejarah Singkat CV. Central Jaya Elektronik.....	59

4.2 Penyajian Data	59
4.2.2 Tanggapan Para Responden Terhadap Variabel Penelitian	63
4.3 Analisis Data.....	66
4.3.1 Analisis Konfirmatori	67
4.4 Uji Normalitas	75
4.5 Uji Hipotesis	76
4.6 Pengaruh Secara Langsung dan Pengaruh Secara Tidak Langsung (Indirect Efect).....	79
4.6.1 Besarnya Pengaruh Secara Langsung	79
4.6.2 Besarnya Pengaruh Secara Langsung, Tidak Langsung, Dan Total Pengaruh	80
4.7 Uji Mediasi	80
4.8 Pembahasan.....	81
4.8.1 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.....	81
4.8.2 Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap kepuasan konsumen	82
4.8.3 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen....	82
4.8.5 Pengaruh <i>word of mouth</i> terhadap minat beli ulang	83
4.8.6 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang	84
BAB V	85
PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah penjualan per bulan C.V Central Jaya Elektronik	15
Tabel 1.2 Keluhan Konsumen Pada Tahun 2021.....	17
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	55
Tabel 4.2 Umur Responden.....	56
Tabel 4.3 Frekuensi Melakukan Transaksi	56
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	57
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X1)	58
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Word Of Mouth (X2.....)	58
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X3	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y1) 60	
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli Ulang (Y2)	60
Tabel 4.10 Uji Model Goodness of Fit variabel Eksogen.....	63
Tabel 4.11 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen Regression Weihts: (Group number 1-Default model	64
Tabel 4.12 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen.....	66
Tabel 4.13 Analisis Konfirmatori Konstruk Variabel Endogen.....	67
Tabel 4.14 Uji Model Goodness of Fit	69
Tabel 4.15 Uji Normalitas	70
Tabel 4.16 Scolar Estimates (Group number 1- Default model)	71
Tabel 4.17 Hasil Estimasi Dirrect Effect.....	74
Tabel 4.18 Hasil Estimasi Indirect Effect dan Total Effect.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1 Grafik Output Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	
Sebelum Perbaikan62
Gambar 4.2 Grafik Output Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	
Setelah Perbaikan63
Gambar 4.3 Hasil Output Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	65
Gambar 4.4 Hasil Output Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	
Setelah Perbaikan66
Gambar 4.5 Full Model Structural Equation Modelling	68
Gambar surat ijin penelitian dar CV. Central jaya elektronik	146