



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEANEKARAGAMAN
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
KONSUMEN BELIKOPI DI KOTA KUDUS)**

Skripsi

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Diajukan Oleh :

RINGGA FEBRIANA KUSUMA DEWI

NIM. 2018-11-561

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2024



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEANEKARAGAMAN
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
KONSUMEN BELIKOPI DI KOTA KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Diajukan Oleh :
RINGGA FEBRIANA KUSUMA DEWI
NIM. 2018-11-561

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2024

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEANEKARAGAMAN
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
KONSUMEN BELIKOPI DI KOTA KUDUS)**

Nama : Ringga Febriana Kusuma Dewi
NIM : 201811561
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,.....

Pembimbing I

 14/9/24

(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K)

NIDN. 0630098401

Pembimbing II



(Dian Wismar'ein, S.E., M.M)

NIDN. 0612127702

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)

NIDN. 0024037701

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEANEKARAGAMAN
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
KONSUMEN BELIKOPI DI KOTA KUDUS)**

Nama : Ringga Febriana Kusuma Dewi

NIM : 201811561

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus.....

Mengetahui,
Ketua Program Studi


(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701

Pembimbing I

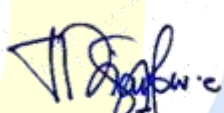

(Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K)
NIDN. 0630098401

Mengetahui,
Dekan



(Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M)
NIDN. 0616077304

Pembimbing II


(Dian Wisman, S.E., M.M)
NIDN. 0612127702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Tidak ada sesuatu yang mustahil untuk dicapai dan diselesaikan. Karena, sesungguhnya Allah bebas melaksanakan kehendak-Nya, Allah telah menjadikan untuk setiap sesuatu menurut takarannya.

(QS. At Thalaq: 3)

“Meski melelahkan, cobalah sedikit lebih keras, karena pada akhirnya akan ada cahaya yang menyinarimu”

-Lee Taeyong-

“Long Story Short, I Survived”

Persembahan:

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Ayah dan Ibu orang paling berjasa yang selalu mendoakan dan memberi dukungan, motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Teman dan saudara ku yang selalu memberi semangat kepada penulis.

Almamaterku, aku bangga menjadi bagianmu.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahilahirabil'alamin, puji syukur atas Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Produk Dan Keanekaragaman Produk Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Belikopi Di Kota Kudus)** ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
5. Dian Wismar'ain, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan secara langsung dari awal persiapan penulisan hingga akhir penulisan.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh staf dan karyawan tata usaha, perpustakaan dan ruang data yang telah membantu dalam proses yang diperlukan.
8. Kedua orang tua Bapak Sutedjo dan Ibu Siti Muslikhah yang merupakan motivasi terbesar penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungannya dan semangat, kepercayaan, dan doa-nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada M. Khoirul Azzam selau adik penulis, terimakasih sudah tulus mene-
mani dan memberikan semangat dalam proses menempuh S1.
10. Kepada Christian Yu yang selalu menjadi penyemangat bagi penulis, yang selalu menjadi *moodboster* bagi penulis dan telah membersamai penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses penulisan skripsi ini.
11. Kepada Indri, Minka, Umi, Firda, Zian selaku teman seangkatan yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada Ringga Febriana. Terimakasih telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk kembali bangkit dan tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat bangga pada diri sendiri bisa menyelesaikan skripsi ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat balasan limpahan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang

bersifat membangun selalu diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Kudus.....

Penulis



Ringga Febriana Kusuma Dewi

NIM. 2018-11-561

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEANEKARAGAMAN
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA
KONSUMEN BELIKOPI DI KOTA KUDUS)**

RINGGA FEBRIANA KUSUMA DEWI

201811561

Pembimbing: 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K

2. Dian Wismar'ain, S.E., M.M

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Keanekaragaman Produk Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Belikopi di Kota Kudus). Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif, data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan tehnik *purposive sampling* dan melibatkan 138 responden. Hasil analisis dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai berikut: Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Belikopi di Kota Kudus. Keanekaragaman Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Konsumen Belikopi di Kota Kudus. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Belikopi di Kota Kudus. Keanekaragaman Produk berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Belikopi di Kota Kudus. Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat beli Ulang Konsumen Belikopi di Kota Kudus. Pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang menunjukkan hasil pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak bisa menjadi variabel mediasi. Pengaruh keanekaragaman produk terhadap minat beli ulang menunjukkan hasil pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen bisa menjadi variabel mediasi.

Kata kunci: kualitas produk, keanekaragaman produk, minat beli ulang, kepuasan konsumen.

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRODUCT DIVERSITY
ON REPURCHASE INTENTION THROUGH CONSUMER SATISFACTION
AS AN INTERVENING VARIABLE (STUDY ON BELIKOPI CONSUMERS
IN KUDUS)**

RINGGA FEBRIANA KUSUMA DEWI
201811561

Advisor: 1. Dina Lusianti, S.E., M.M., A.A.K
2. Dian Wismar'ain, S.E., M.M

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

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of product quality and product diversity on repurchase intentions through consumer satisfaction as an intervening variable (study of Belikopi consumers in Kudus). The research was conducted quantitatively, primary data obtained by survey using a questionnaire. This research involved 138 respondents. The result of the analyze in the study using the Structuran Equation Modelling (SEM) method are as follows: Product quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction among Belikopi Consumers in Kudus. Product diversity has a positive and significant effect on consumer satisfaction among Belikopi consumers in Kudus. Product quality has a positive and significant effect on the repurchase interest of Belikopi consumers in Kudus. Product quality has a positive and significant effect on the repurchase interest of Belikopi consumers in Kudus. The influence of product quality on repurchase intention shows that the direct influence is greater than the indirect influence. This shows that consumer satisfaction cannot be a mediating variable. The influence of product diversiti on repurchase intention shows that the direct influence is greater than the indirect influence. This shows that consumer satisfaction can be a mediating variable.

Keywords: product quality, product diversity, consumer satisfaction, repurchase intentions.

DAFTAR ISI

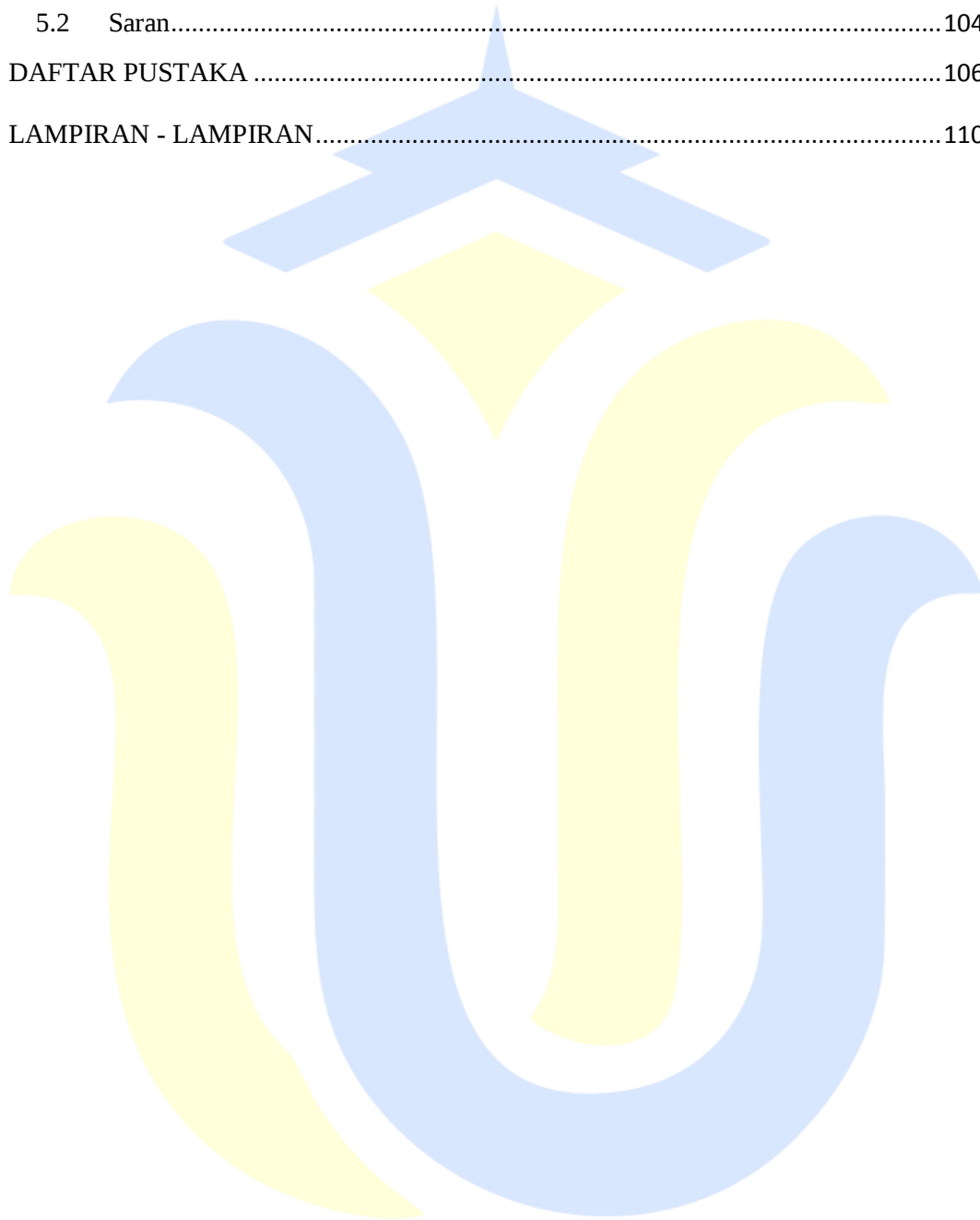
Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup	17
1.3 Perumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Manajemen Pemasaran	20
2.1.1 Penegertian Manajemen Pemasaran	20
2.2 Perilaku Konsumen	21
2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	21
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	22
2.3 Minat Beli Ulang	23
2.3.1 Pengertian Minat Beli Ulang	23
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang	24
2.3.3 Indikator Minat Beli Ulang.....	25
2.4 Kepuasan Konsumen	27
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	28
2.4.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	28
2.4.4 Metode Pengukuran Kepuasan	30
2.4.5 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen	31
2.5 Kualitas Produk	32

2.5.1	Pengertian Kualitas Produk	32
2.5.2	Indikator Kualitas Produk.....	35
2.6	Keanekaragaman Produk.....	37
2.6.1	Pengertian Keanekaragaman Produk	37
2.6.2	Indikator Keanekaragaman Produk.....	38
2.7	Pengaruh Antar Variabel	40
2.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	40
2.7.2	Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen	41
2.7.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang	42
2.7.4	Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Minat Beli Ulang	42
2.7.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	43
2.8	Penelitian Terdahulu.....	44
2.9	Kerangka Pemikiran Teoritis	50
2.10	Hipotesis Penelitian	51
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Rancangan Penelitian	52
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	52
3.2.1	Variabel Penelitian	52
3.2.1.1	Variabel Eksogen (X)	53
3.2.1.2	Variabel Intervening (Y_1)	53
3.2.1.3	Variabel Endogen (Y_2)	53
3.3	Definisi Operasional Variabel	54
3.3.1	Kualitas Produk (X_1)	54
3.3.2	Keanekaragaman Produk (X_2)	54
3.3.3	Minat Beli Ulang (Y_2)	55
3.3.4	Kepuasan Konsumen (Y_1)	56
3.4	Jenis dan Sumber Data	56
3.4.1	Data primer.....	57
3.4.2	Data Sekunder	57
3.5	Populasi dan Sampel.....	58
3.5.1	Populasi	58
3.5.2	Sampel.....	58
3.6	Pengumpulan Data.....	59
3.7	Uji Instrumen Penelitian	60
3.7.1	Uji Validitas	60
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	61

3.8	Pengolahan Data.....	62
3.9	Analisis Data	63
BAB IV PEMBAHASAN.....		74
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.1.1	Sejarah Belikopi	74
4.1.2	Visi dan Misi Belikopi.....	75
4.1.3	Keanekaragaman Produk Belikopi	75
4.2	Penyajian Deskriptif Data Responden Variabel	77
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	78
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
4.2.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Produk	79
4.2.5	Tanggapan Responden terhadap Variabel Keanekaragaman Produk	79
4.2.6	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	80
4.2.7	Tanggapan Responden terhadap Variabel Minat Beli Ulang	81
4.3	Uji Instrumen.....	82
4.3.1	Uji <i>Convergent Validity</i>	82
4.3.2	Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	83
4.3.3	Uji <i>Discriminant Validity</i>	84
4.3.4	Uji <i>Construct Reliability</i>	84
4.4	Uji Normalitas	85
4.5	Uji <i>Outlier</i>	85
4.6	Analisis Konfirmatori	86
4.6.1	Analisis <i>Full Measurement</i>	87
4.6.2	Analisis Full Model	88
4.7	Uji Kausalitas (<i>Regression Weight</i>).....	89
4.8	Uji Hipotesis.....	92
4.9	Uji Intervening	94
4.10	Pembahasan	95
4.10.1	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen	95
4.10.2	Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen	96
4.10.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang	97
4.10.4	Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Minat Beli Ulang	98
4.10.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	99
4.10.6	Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen	100

4.10.7 Pengaruh Keanekaragaman Produk terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen.....	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	110



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kedai Kopi Di Kudus.....	3
Tabel 1.2 Reviews Google Maps Kepuasan Konsumen.....	8
Tabel 1.3 Reviews Google Maps Minat Beli Ulang	10
Tabel 1.4 Reviews Google Maps Kualitas Produk	12
Tabel 1.5 Reviews Google Maps Keanekaragaman Produk	14
Tabel 3.1 <i>Goodness of fit indices</i>	72
Tabel 4.1 Keanekaragaman Produk.....	75
Tabel 4.2 Keanekaragaman Produk.....	76
Tabel 4.3 Keanekaragaman Produk.....	76
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	78
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
Tabel 4.7 Frekusnsi Variabel Kualitas Produk.....	79
Tabel 4.8 Frekuensi Variabel Keanekaragaman Produk.....	80
Tabel 4.9 Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.....	80
Tabel 4.10 Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang.....	81
Tabel 4.11 Uji <i>Convergent Validity</i>	82
Tabel 4.12 Uji <i>Average Variance Extracted</i>	82
Tabel 4.13 Uji <i>Discriminant Validity</i>	84
Tabel 4.14 Uji <i>Construct Reliability</i>	84
Tabel 4.15 Uji Normalitas.....	85
Tabel 4.16 Uji <i>Outliers</i>	86
Tabel 4.17 <i>Goodness Of Fit Full Measurement</i>	87
Tabel 4.18 <i>Goodness Of Fit Full Model</i>	88
Tabel 4.19 Uji <i>Regression Weight</i>	89
Tabel 4.20 <i>Standardized Weight</i>	90
Tabel 4.21 <i>Square Multiple Correlation</i>	91
Tabel 4.22 Uji Hipotesis.....	92
Tabel 4.23 Uji Intervening.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	50
Gambar 4.1 <i>Full Measurement</i> sebelum Perbaikan.....	87
Gambar 4.2 <i>Full Measurement</i> Sesudah Perbaikan.....	87
Gambar 4.2 <i>Full Model</i>	88



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Kuesioner.....	110
Identitas Responden	115
Tabulasi Kuesioner Kualitas Produk	119
Tabulasi Kuesioner Keanekaragaman Produk	123
Tabulasi Kuesioner Kepuasan Konsumen.....	127
Tabulasi Kuesioner Minat Beli Ulang.....	131
Regression Weights.....	134
Standardized Regression.....	135
Squared Multiple Correlations.....	135
Assessment of normality.....	136
Observations farthest from the centroid.....	137
Total Effects.....	137
Standardized Total Effects.....	137
Direct Effects.....	138
Standardized Direct Effects.....	138
Indirect Effects.....	139
Standardized Indirect Effects.....	140
Model Fit Summary.....	140