



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG
MELALUI KEPUASAN PEMBELIAN STUDI PADA
PELANGGAN TOKO FURNITURE AZ ZAHRA PATI**

Disusun oleh:
KHABIBURROHMAN
201811140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP MINAT BELI ULANG
MELALUI KEPUASAN PEMBELIAN STUDI PADA
PELANGGAN TOKO FURNITURE AZ ZAHRA PATI**

Skripsi ini Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Jenjang
Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Disusun oleh:
KHABIBURROHMAN
201811140

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2025**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PEMBELIAN
STUDI PADA PELANGGAN TOKO FURNITURE AZ ZAHRA PATI**

Nama : Khabiburrohman
NIM : 201811140
Program Studi : Manajemen

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

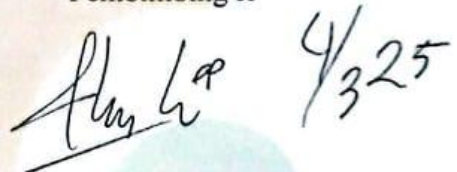
Kudus, 4 Maret 2025

Pembimbing I



(Drs. H. M. Masruri, M.M.)
NIDK. 8922860023

Pembimbing II



(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)
NIDN. 0022038001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PEMBELIAN
STUDI PADA PELANGGAN TOKO FURNITURE AZ ZAHRA PATI**

Nama : Khabiburrohman
NIM : 201811140
Program Studi : Manajemen

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

Kudus, 4 Maret 2025

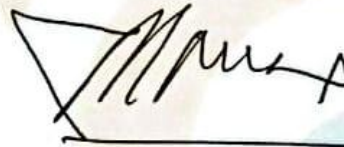
Mengetahui

Ketua Program Studi



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

Pembimbing I



(Drs. H. M. Masruri, M.M.)
NIDK. 8922860023

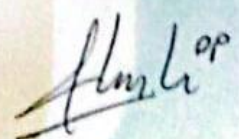
Mengetahui

Dekan



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

Pembimbing II



4/3 25

(Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.)
NIDN. 0022038001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”

(Q.S Al-Baqarah: 153)

“Barang siapa yang keluar dalam menuntut ilmu maka ia adalah seperti berperang di jalan Allah hingga pulang”

(H.R.Tirmidzi)

Persembahan:

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya beserta keluarga yang menjadi semangat utama saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan *Word Of Mouth* Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pembelian Studi Pada Pelanggan Toko Furniture Az Zahra Pati”** Skripsi ini disusun oleh penulis guna melengkapi syarat untuk menyelesaikan Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

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 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus .
4. Drs. H. M. Masruri, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan saran, pengetahuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, memberikan saran, pengetahuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Muria Kudus, yang telah memberikan bantuan dan ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
7. Owner Toko Furniture Az Zahra Pati yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Keluarga besar tercinta yang selalu mendukungku dan memberikan semangat semuanya saudara-saudara tersayang yang telah memberikan dukungan yang tiada terkira.

Penulis memohon maaf sekiranya dalam penyajian maupun pembahasan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Kudus, 4 Maret 2025



KHABIBURROHMAN

201811140

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN *WORD OF MOUTH*
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN
PEMBELIAN STUDI PADA PELANGGAN TOKO FURNITURE AZ
ZAHRA PATI**

Khabiburrohman
201811140

Dosen Pembimbing: 1. Drs. H. M. Masruri, M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas produk dan *word of mouth* terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pembelian sebagai variabel intervening. Data penelitian ini menggunakan data primer berupa kuesioner. Metode penentuan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 126 responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *structural equation model*. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas produk dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pembelian. Kepuasan pembelian berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, sedangkan kualitas produk dan *word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: kualitas produk, *word of mouth*, kepuasan pembelian, minat beli ulang

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND WORD OF MOUTH
ON REPURCHASE INTEREST THROUGH PURCHASE SATISFACTION
STUDY ON CUSTOMERS OF AZ ZAHRA PATI FURNITURE STORE***

Khabiburrohman
201811140

Advisor: 1. Drs. H. M. Masruri, M.M.
2. Indah Dwi Prasetyaningrum, S.E., M.M.

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

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of product quality and word of mouth on repurchase intention with purchase satisfaction as an intervening variable. This research data uses primary data in the form of a questionnaire. The sampling method used a purposive sampling method with a sample of 126 respondents. The data analysis used in this research is a structural equation model. The research results stated that product quality and word of mouth had a positive and significant effect on purchase satisfaction. Purchase satisfaction has a positive and significant effect on repurchase interest, while product quality and word of mouth do not have a significant effect on repurchase interest.

Keywords: product quality, word of mouth, purchase satisfaction, repurchase interest

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Minat Beli Ulang.....	12
2.2 Kepuasan Pembelian	15
2.3 Kualitas Produk.....	19
2.4 <i>Word of Mouth</i>	23
2.5 Pengaruh Antar Variabel.....	26
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.8 Hipotesis	35

	Halaman
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.4 Populasi dan Sampel.....	40
3.5 Pengumpulan Data.....	41
3.6 Pengolahan Data.....	42
3.7 Uji Instrumen Penelitian.....	43
3.8 Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.2 Karakteristik Responden.....	55
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
4.4 Hasil Analisis Data	61
4.4.1 Uji Instrumen Penelitian	61
4.4.2 Hasil Asumsi SEM.....	70
4.4.3 Analisis Konfirmatori	72
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis.....	83
4.4.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84
4.4.6 Hasil Uji Mediasi	86
4.5 Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Tahun 2020-2023.....	3
Tabel 1.2 Data <i>Return</i> Produk Tahun 2020-2023	4
Tabel 3.1 Uji <i>Goodness of Fit</i>	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.3 Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.4 <i>Word of Mouth</i>	58
Tabel 4.5 Kepuasan Pembelian	59
Tabel 4.6 Minat Beli Ulang.....	60
Tabel 4.7 Hasil <i>Convergent Validity</i> Sebelum Diperbaiki.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> SEM Sebelum Diperbaiki	62
Tabel 4.9 Hasil <i>Convergent Validity</i> Setelah Diperbaiki	63
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> SEM Setelah Diperbaiki	64
Tabel 4.11 Hasil <i>Convergent Validity</i> Setelah Diperbaiki	65
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> SEM Setelah Diperbaiki	66
Tabel 4.13 Hasil AVE Sebelum Diperbaiki.....	66
Tabel 4.14 Hasil AVE Setelah Diperbaiki	67
Tabel 4.15 Hasil <i>Discriminant Validity</i> Sebelum Diperbaiki	67
Tabel 4.16 Hasil <i>Discriminant Validity</i> Setelah Diperbaiki	68
Tabel 4.17 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> Sebelum Diperbaiki.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> Setelah Diperbaiki.....	69
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas	70
Tabel 4.20 Hasil Uji Evaluasi <i>Outliers</i>	71
Tabel 4.21 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen	72
Tabel 4.22 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	73
Tabel 4.23 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Variabel Eksogen Setelah Diperbaiki ...	74
Tabel 4.24 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	74
Tabel 4.25 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> Variabel Endogen.....	75

Tabel 4.26 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	76
Tabel 4.27 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Full Measurement</i> Sebelum Diperbaiki	77
Tabel 4.28 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	78
Tabel 4.29 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Full Measurement</i> Setelah Diperbaiki ..	79
Tabel 4.30 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i> Setelah Diperbaiki	80
Tabel 4.31 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Full Measurement</i> Setelah Diperbaiki ..	81
Tabel 4.32 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i> Setelah Diperbaiki	82
Tabel 4.33 Hasil Uji Hipotesis	83
Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.35 Hasil Uji Mediasi	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
Gambar 4.1 Hasil Analisis Konfirmatori SEM Sebelum Diperbaiki	62
Gambar 4.2 Hasil Analisis Konfirmatori SEM Setelah Diperbaiki	64
Gambar 4.3 Hasil Analisis Konfirmatori SEM Setelah Diperbaiki	65
Gambar 4.4 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen.....	72
Gambar 4.5 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen Setelah Diperbaiki..	73
Gambar 4.6 Hasil Analisis Konfirmatori Variabel Endogen	75
Gambar 4.7 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i>	77
Gambar 4.8 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i> Setelah Diperbaiki.	79
Gambar 4.9 Hasil Analisis Konfirmatori <i>Full Measurement</i> Setelah Diperbaiki.	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	103
Lampiran 2 Tabulasi	110
Lampiran 3 Output AMOS	114
Lampiran 4 Penyebaran Kuesioner	162

