



**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA GRAB DI KUDUS**

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

Oleh :

**ISNA SALSABILA
NIM 202011634**

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

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA GRAB DI KUDUS**

Nama : Isna Salsabila

NIM : 202011634

Program Studi : Manajemen

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

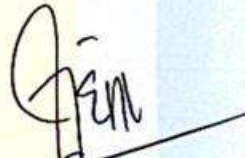
Kudus... 5 Maret 2025

Pembimbing I

Pembimbing II



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



(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.)
NIDN. 0615079303

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



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

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PENGGUNA GRAB DI KUDUS**

Nama : Isna Salsabila

NIM : 202011634

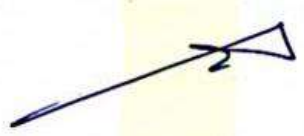
Program Studi : Manajemen

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

Kudus... 5 Maret 2025

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Pembimbing I

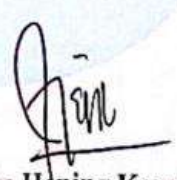

(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M)
NIDN. 0024037701


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

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II


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


(Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M.)
NIDN. 0615079303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(Surah Al-Mujadilah, 58:11)

PERSEMBAHAN :

Alhamdulillahirobbil Aalamiin. Penulis persembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat penulis kasihi dan sayangi. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur penulis dengan perasaan bahagia dan rasa hormat, penuh cinta dan kasih serta terimakasih penulis persembahkan kepada kedua orang tua penulis Ayahanda Akhmad Wahib dan Ibunda Any Magdalenda (almh) sebagai tanda bakti kepada kedua orang tua yang telah melahirkan, merawat, membimbing, bekerja keras dan berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis serta tiada henti-hentinya mendoakan untuk kesuksesan penulis.

Kepada saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya, kakak Andika Eka Putra dan adik Chiara Dewi Chatlina. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dalam proses penulisan ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Grab di Kudus”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan 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. Mira Meilia Marka, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I dan Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama menjalani masa studi.
5. Segenap dosen pengajar dan staf karyawan pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah memberikan ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan

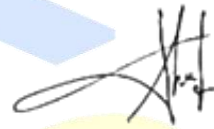
tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.

6. Teruntuk kedua orang tua tersayang, cinta pertama dan panutanku ayahanda Akhmad Wahib, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, berkorban keringat, tenaga dan pikiran, mendidik penulis memberikan motivasi dan dukungan penuh hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Belahan jiwaku ibunda Any Magdalena (almh), perempuan hebat yang sudah membesarkan dan mendidik penulis hingga mendapatkan gelar sarjana serta selalu menjadi penyemangat. Terimakasih telah melahirkan, merawat, dan membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang sehingga penulis tidak merasa kekurangan kasih sayang.
8. Teruntuk saudaraku yang tak kalah penting kehadirannya, kakak Andika Eka Putra dan adik Chiara Dewi Chatlina. Terimakasih telah menjadi bagian perjalanan hidup penulis. Berkontribusi dalam proses penulisan ini baik tenaga maupun waktu untuk penulis. Telah mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, dan mengajarkan arti kesabaran.
9. Terimakasih kepada sahabat sahabat penulis yang selalu membantu, memberi semangat, dukungan serta doa terbaiknya.
10. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Taylor Swift terkhusus kepada lagu-lagu pada album Folklore dan *Midnights* yang telah menemani penulis dalam proses penulisan ini dan qoutes peneyemangatnya *"Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release. What i mean by that is, knowing what things to keep and what things to release."*

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 2025

Penulis,



ISNA SALSABILA
NIM 202011634

Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Grab di Kudus

ISNA SALSABILA

NIM 202011634

Pembimbing : 1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M.
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kemudahan penggunaan dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada pengguna Grab di Kudus. Sampel adalah 100 responden pengguna Grab di Kudus dan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Grab di Kudus. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna Grab di Kudus. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pengguna Grab di Kudus. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pengguna Grab di Kudus. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pengguna Grab di Kudus. Kepuasan konsumen memediasi pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat beli ulang pada pengguna Grab di Kudus. Kepuasan konsumen memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang pada pengguna Grab di Kudus.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Minat Beli Ulang.

The Influence of Ease of Use and Service Quality on Repurchase Intention with Consumer Satisfaction as an Intervening Variable on Grab Users in Kudus

ISNA SALSABILA
NIM 202011634

Lecturer : 1. Mira Meilia Marka, S.E., M.M.
2. Rhealin Hening Karatri, S.E., M.M

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS PROGRAM OF MANAGEMENT

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze ease of use and service quality on repurchase intention with customer satisfaction as an intervening variable on Grab users in Kudus. The sample was 100 Grab user respondents in Kudus and sampling used a purposive sampling method. The results showed that ease of use did not affect customer satisfaction on Grab users in Kudus. Service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction on Grab users in Kudus. Ease of use had a positive and significant effect on repurchase intention on Grab users in Kudus. Service quality had a positive and significant effect on repurchase intention on Grab users in Kudus. Customer satisfaction had a positive and significant effect on repurchase intention on Grab users in Kudus. Consumer satisfaction mediated the effect of ease of use on repurchase intention on Grab users in Kudus. Consumer satisfaction mediated the effect of service quality on repurchase intention on Grab users in Kudus.

Keywords: Ease of Use, Service Quality, Consumer Satisfaction, Repurchase Intention.

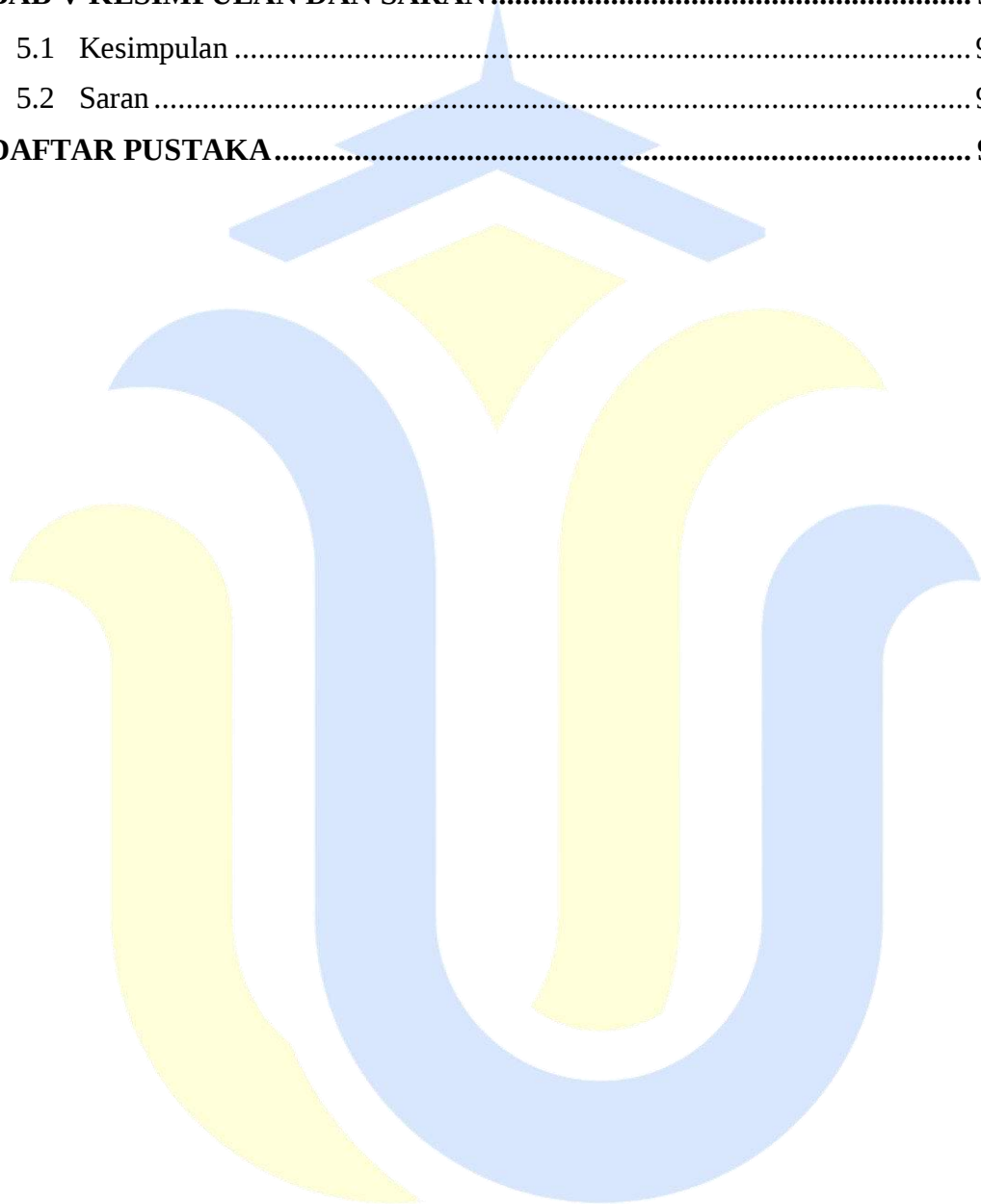
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ixi
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	9
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Perilaku Konsumen	12
2.2 Minat Beli Ulang	13
2.2.1 Pengertian Minat Beli Ulang	13
2.2.2 Indikator Minat Beli Ulang	15
2.3 Kepuasan Konsumen	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	16
2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.4 Kemudahan Penggunaan	19
2.4.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan	19
2.4.2 Indikator Kemudahan Penggunaan	22

	Halaman
2.5 Kualitas Pelayanan	23
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.5.2 Indikator Kualitas Pelayanan	26
2.6 Pengaruh Antar Variabel	29
2.6.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen ..	29
2.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.6.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli Ulang	31
2.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang	32
2.6.5 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Ulang	32
2.7 Penelitian Terdahulu	33
2.8 Kerangka Pemikiran Teoritis	37
2.9 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan penelitian	40
3.2 Variabel Penelitian	40
3.2.1 Jenis Variabel	40
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.3 Jenis dan Sumber Data	44
3.4 Populasi dan Sampel	45
3.5 Pengumpulan Data	46
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3.7 Pengolahan Data	49
3.8 Analisis Data	49
3.9 Uji Hipotesis	57
3.10 Uji Mediasi	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.2 Penyajian Data	60
4.2.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	60
4.2.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	61
4.2.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	62

4.3	Statistik Deskriptif.....	63
4.3.1	Variabel Kemudahan Penggunaan (X_1).....	63
4.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	64
4.3.3	Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1).....	65
4.3.4	Variabel Minat Beli Ulang (Y_2)	66
4.4	Uji Instrumen	66
4.4.1	Uji Validitas	67
4.1.4.1	Average Variance Extracted (AVE)	67
4.1.4.2	Discriminant Validity.....	68
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	68
4.5	Evaluasi atas Asumsi-asumsi SEM	69
4.5.1	Uji Normalitas	69
4.5.2	Uji <i>Outlier</i>	71
4.6	Uji Eksogen.....	72
4.7	Uji Endogen	73
4.8	Uji <i>Full Measurement</i>	74
4.9	Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	76
4.9.1	<i>Model Fit</i>	76
4.9.2	Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	78
4.9.3	Analisis <i>Standardized Regression Weights</i>	79
4.9.4	Uji Hipotesis.....	80
4.9.5	Analisis Mediasi	82
4.10	Pembahasan.....	83
4.10.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Grab di Kudus	83
4.10.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Grab di Kudus	84
4.10.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Grab di Kudus	86
4.10.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Pada Pengguna Grab di Kudus	87
4.10.5	Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat beli ulang Pada pengguna Grab di Kudus.....	88

	Halaman
4.10.6 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Grab di Kudus	90
4.10.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Grab di Kudus	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Prasurvey peneliti pada Pengguna Grab di Kudus	5
Tabel 3.1 Uji <i>Goodness of Fit</i>	55
Tabel 4.1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kemudahan Penggunaan (X_1)	63
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	64
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y_1)	65
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang (Y_2)	66
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Outlier</i>	71
Tabel 4.14 Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Uji Eksogen.....	72
Tabel 4.15 Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Index</i> Uji Endogen	74
Tabel 4.16 Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Index Full Measurement</i>	75
Tabel 4.17 Hasil Kriteria <i>Goodness of Fit Index Full Model</i>	77
Tabel 4.18 Hasil Analisis <i>Squared Multiple Correlation</i>	78
Tabel 4.19 Hasil Analisis <i>Standardized Regression Weights</i>	79
Tabel 4.20 Hasil Uji Hipotesis	81
Tabel 4.21 Hasil Analisis Mediasi.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengguna Grab di Indonesia	5
Gambar 2.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Grab di Kudus	38
Gambar 4.1 Hasil <i>Output</i> Uji Eksogen	72
Gambar 4.2 Hasil <i>Output</i> Uji Endogen.....	73
Gambar 4.3 Hasil <i>Output Full Measurement</i>	75
Gambar 4.4 <i>Full Model</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Identitas Responden
Lampiran	3	Data Kuesioner Kemudahan Penggunaan (X1)
Lampiran	4	Data Kuesioner Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran	5	Data Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y1)
Lampiran	6	Data Kuesioner Minat Beli Ulang (Y2)
Lampiran	7	Hasil Uji Instrumen
Lampiran	8	Hasil Analisis Data

