

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KONSUMEN  
MANNA KAMPUS SIMANJUNTAK**

**SKRIPSI**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh derajat Sarjana  
Program Studi Manajemen**



**Widya Susilaningrum**

**No. Mhs 112001630**

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN**  
**KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KONSUMEN**  
**MANNA KAMPUS SIMANJUNTAK**

Diajukan oleh

Widya Susilaningrum

No. Mhs 112001630

Yogyakarta, 02 Juli 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Nur Rokhman, S.E., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN  
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KONSUMEN  
MANNA KAMPUS SIMANJUNTAK

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji  
Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta  
tanggal: 19 Juli 2024

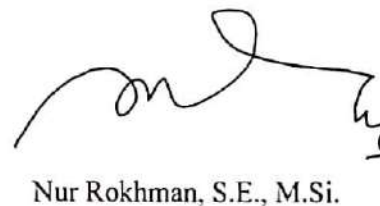
Yang terdiri atas:

Ketua



Dra. Ralina Transistari, M.Si.

Anggota



Nur Rokhman, S.E., M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH VARIASI PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* PADA KONSUMEN MANNA KAMPUS SIMANJUNTAK" dan diajukan untuk diuji pada tanggal 19 Juli 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 29 Juli 2024

Yang memberi pernyataan



Widya Susilaningrum

Saksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:

Handwritten signature of Nur Rokhman.

Nur Rokhman, S.E., M.Si.

Saksi 2, sebagai ketua dosen penguji skripsi:

Handwritten signature of Dra. Ralina Fransistari.

Dra. Ralina Fransistari, M.Si.

## MOTTO

“Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan” – Q.S Al Insyirah: 5 – 6

“Dan Kami pasti akan menguji kamu dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa, dan buah-buahan. Dan sampaikanlah kabar gembira kepada orang-orang yang sabar” – QS. Al Baqarah: 155

Hidup yang dilalui ini sulit dan banyak hal yang selalu tidak berjalan baik namun keputusan untuk berani dan terus melanjutkan hidup merupakan pilihan terbaik yang pernah ada. Bahkan jika dalam keadaan tersandung dan jatuh sekalipun, hal yang terpenting adalah bagaimana saya bisa bangkit kembali.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kesehatan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini dengan baik. Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar pengesahan, dengan segenap kerendahan hati hasil karya sederhana ini penulis dedikasikan sebagai bentuk rasa terima kasih kepada:

1. Kepada bapak saya tercinta Alm. Bapak Widadi. Beliau memang tidak sempat menemani putrinya hingga penulis berada ditahap ini namun restu, dukungan, bimbingan, dan atas segala pengorbanan dan dedikasinya selalu tidak pernah luput dalam membersamai penulis. Untuk ibu saya yang tersayang, ibu Yuni Atun. Terima kasih telah senantiasa menemani penulis berjuang dalam hidupnya. Terima kasih atas segala doa restu yang selalu dipanjatkan dan selalu menjadi sosok penguat dalam hidup penulis. Penulis sangat bersyukur karena selalu diberikan kepercayaan dan dukungan yang tidak pernah ada hentinya dan selalu menjadi sumber motivasi saya.
2. Untuk adik saya Dian Sulityawan yang selalu menghibur, memberikan dukungan, berbagi cerita suka dan duka.
3. Teruntuk sahabat saya semasa kuliah di STIM YKPN yang tercinta Arandhani Della Wimana, Silviana Indriani Sugiyana dan Denokky Prameswari. Terima kasih atas segala dukungan yang diberikan, motivasi, pengalaman dan waktu yang selalu dilalui bersama sejak awal masuk perkuliahan hingga saat ini.

Terima kasih telah mendengarkan keluh kesah yang penulis rasakan dan selalu menjadi garda terdepan penulis dalam segala kondisi.

4. Untuk seseorang tersayang yang tidak bisa saya sebutkan namanya. Terima kasih telah hadir di dalam hidup penulis dan selalu memberikan dukungan dan motivasi di segala kondisi serta berbagi canda tawa. Terima kasih atas waktu dan seluruh hal yang diberikan selama ini.
5. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Widya Susilaningrum atas segala kerja keras dan semangatnya untuk bertahan sampai saat ini. Terima kasih tetap memilih berjalan dan tidak pernah menyerah disegala kondisi dan tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih untuk selalu merayakan dirimu sendiri dan mencintai diri sendiri. Berbahagia selalu dimanapun berada serta apapun kurang dan lebihnya mari senantiasa merayakan diri sendiri, bekerjasama untuk terus berkembang dan menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada Konsumen Manna Kampus Simanjuntak” ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung ataupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis pada kesempatan ini ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkat, rahmat, serta hidayah-Nya.
2. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
3. Bapak Nur Rohman, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama pengerjaan skripsi.
4. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara yang telah memberikan ilmu dan wawasan.



5. Seluruh karyawan dan staf perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Negara Pahlawan Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam proses kelancaran penyusunan skripsi.
6. Konsumen Manna Kampus Simanjuntak selaku responden dalam penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan ini, penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Namun dengan tersusunnya laporan ini penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan seluruh pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 29 Juli 2024

Penyusun,

Widya Susilaningrum

## ABSTRAK

Saat ini kebutuhan konsumsi kebutuhan masyarakat kian meningkat, hadirnya ritel di tengah masyarakat seolah menjawab persoalan dari berbagai kebutuhan tersebut. Manna Kampus Simanjuntak merupakan salah satu toko ritel di Yogyakarta yang tetap eksis saat ini ditengah persaingan industri ritel yang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* pada konsumen Manna Kampus Simanjuntak. Penelitian dilakukan menggunakan metode analisis jalur dengan metode pendekatan kuantitatif. Sampel diambil dengan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 140 orang.

Hasil penelitian menunjukkan variasi produk dan kualitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variasi produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, Sementara kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan dalam memediasi baik variasi produk maupun kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang.

**Kata kunci: Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian Ulang**

## ABSTRACT

*Currently, people's consumption needs are increasing and the presence of retail in society seems to answer the problems of these various needs. Manna Kampus Simanjutak is one of the retail stores in Yogyakarta that still exists today amidst the tight competition in the retail industry. This research aims to analyze the influence of product variety and service quality on repurchase decisions with customer satisfaction as an intervening variable for Manna Kampus Simanjutak's customers. The research was conducted using the path analysis method with a quantitative approach. Samples were taken using a non-probability sampling method with a purposive sampling technique. The number of samples in this study was 140 samples.*

*The research results show that product variety and service quality partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. Product variety, service quality and customer satisfaction have a positive and significant effect on repurchase decision. While customer satisfaction as a mediating variable has a positive and significant effect on either product variety or service quality on repurchase decision.*

***Keywords: Product Variety, Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Decision***

## DAFAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11

B. Penelitian Terdahulu .....	22
C. Hipotesis Penelitian.....	25
D. Kerangka Penelitian .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Definisi Konsep.....	32
B. Definisi Operasional.....	33
C. Jenis Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Populasi dan Sampel .....	38
F. Metode Pengumpulan Data.....	41
G. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
B. Hasil Penelitian .....	52
C. Pembahasan.....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	54
Tabel 4. 5 Uji Validitas X1 .....	55
Tabel 4. 6 Uji Validitas X2 .....	56
Tabel 4. 7 Uji Validitas Z.....	56
Tabel 4. 8 Uji Validitas Y .....	57
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4. 10 Uji Normalitas Persamaan 1 .....	58
Tabel 4. 11 Uji Normalitas Persamaan 2 .....	59
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas Persamaan 1.....	60
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas Persamaan 2.....	60
Tabel 4. 14 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1 .....	61
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2 .....	62
Tabel 4. 16 Uji F Persamaan 1 .....	62
Tabel 4. 17 Uji F Persamaan 2 .....	63
Tabel 4. 18 Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	64
Tabel 4. 19 Koefisien Determinasi Persamaan 2 .....	64

Tabel 4. 20 Persamaan 1 .....	65
Tabel 4. 21 Persamaan 2 .....	67
Tabel 4. 22 Hasil Uji t dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Dependen....	70
Tabel 4. 23 Hasil Uji t dengan Keputusan Pembelian Ulang Sebagai Variabel .....	
Dependen .....	71
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis .....	77

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Pertumbuhan PDB Menurut Pengeluaran 2023 .....	1
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian .....	31
Gambar 3. 1 Diagram Jalur Struktur Antar Variabel .....	46
Gambar 3. 2 Kalkulator Sobel Test Daniel Soper.....	48
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Jalur.....	72
Gambar 4. 2 Hasil Uji Sobel Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen .....	75
Gambar 4. 3 Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen .....	76



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	103
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	107
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	124
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	129
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas .....	132
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	133
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	133
Lampiran 9 Hasil Uji F .....	134
Lampiran 10 Hasil Koefisien Determinasi.....	135
Lampiran 11 Hasil Uji t.....	135
Lampiran 12 Hasil Uji Sobel.....	136