

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP NIAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
SEBAGAI *INTERVENING*: KASUS PADA GERAJ MINISO DI JAKARTA.**

**GESHA AGYA BESTARI**

**8215142750**



**Skripsi ini Disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY  
TOWARDS REPURCHASE INTENTION WITH CUSTOMER  
SATISFACTION AS INTERVENING: CASE ON MINISO OUTLETS IN  
JAKARTA***

**GESHA AGYA BESTARI**

**8215142750**



***Thesis is Written as One of The Requirements for Getting Bachelor Degree of  
Economics on Faculty of Economics State Univeristy of Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF SI MANAGEMENT***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2019***

## ABSTRAK

**Gesha Agya Bestari, 2019; Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Pelanggan sebagai *intervening*: Kasus pada Gerai Miniso di Jakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Shandy Aditya BIB, M.PBS.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara: 1) Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan; 2) Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; 3) Kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang; 4) Kualitas produk terhadap niat beli ulang; 5) Kualitas layanan terhadap niat beli ulang; 6) Kualitas produk terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening*; 7) Kualitas layanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening* di Miniso Jakarta. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian sebanyak 225 responden yang telah membeli dan mengunjungi Miniso Jakarta minimal dua kali dalam enam bulan terakhir. Hasil data penelitian diolah dan dianalisis menggunakan SPSS versi 22 dan *Structural Equation Model* (SEM) LISREL versi 8.80. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara: 1) Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan; 2) Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; 3) Kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang; 4) Kualitas produk terhadap niat beli ulang; 5) Kualitas layanan terhadap niat beli ulang; 6) Kualitas produk terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening*; 7) Kualitas layanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai *intervening* di Miniso Jakarta.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Niat Beli Ulang, Miniso Jakarta

## **ABSTRACT**

***Gesha Agya Bestari, 2019; Effect of Product Quality and Service Quality on Repurchase Intention with Customer Satisfaction as Intervening (Case Study on Miniso Outlets in Jakarta). Thesis, Jakarta: Study Program of Management, Faculty of Economics, Jakarta State University. Advisory Team: Dr. Mohamad Rizan, SE, MM & Shandy Aditya BIB, M.PBS.***

*The purpose of this study was to determine the existence of positive and significant influences between: 1) Product quality towards customer satisfaction; 2) Service quality towards customer satisfaction; 3) Customer satisfaction towards repurchase intention; 4) Product quality towards repurchase intention; 5) Service quality towards repurchase intention; 6) Product quality towards repurchase intention through customer satisfaction as intervening; 7) Service quality towards repurchase intention through customer satisfaction as intervening at Miniso Jakarta. Methods of collecting data using surveys with instruments in the form of questionnaires. The research object was 225 respondents who had bought and visited Miniso Jakarta at least twice in the past six months. The results of the research data were processed and analyzed using SPSS version 22 and Structural Equation Model (SEM) LISREL version 8.80. The results of hypothesis testing indicate a positive and significant influence between: 1) Product quality towards customer satisfaction; 2) Service quality towards customer satisfaction; 3) Customer satisfaction towards repurchase intention; 4) Product quality towards repurchase intention; 5) Service quality towards repurchase intention; 6) Product quality towards repurchase intention through customer satisfaction as intervening; 7) Service quality towards repurchase intention through customer satisfaction as intervening at Miniso Jakarta.*



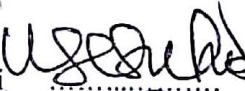
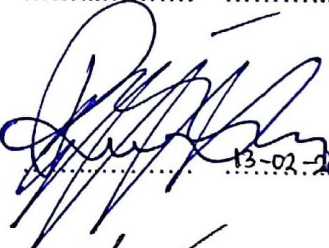

***Keywords:*** *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, Miniso Jakarta*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus  
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, MM</u> NIP. 19850924 201404 1 002	Ketua		20-2-2019
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		12-02-2019
3. <u>Usep Suhud, M.Si, Ph.D</u> NIP. 19700212 200812 1 001	Penguji Ahli		07-02-2019
4. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, M.M</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Pembimbing I		13-02-2019
5. <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u> NIDK. 8817860018	Pembimbing II		15-02-2019

Tanggal Lulus ..... 31 Januari 2019 .....

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2019  
Yang membuat pernyataan



Gesha Agya Bestari  
No.Reg 8215142750

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamiin.. Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Niat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai *intervening*: Kasus pada gerai Miniso di Jakarta dengan sebaik mungkin. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir jaman.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Mohamad Rizan, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.
2. Bapak Shandy Aditya, BIB., MPBS. selaku dosen pembimbing 2, atas berbagai saran dan arahnya yang mana akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin.
3. Bapak Prof. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Andrian Haro, S.Si, MM. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak pelajaran dan bimbingan selama perkuliahan.

6. Keluarga tercinta, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril serta materil kepada peneliti agar dapat merampungkan skripsi ini dari awal hingga akhir.
7. Teman seperjuangan skripsi, Devi, Danny, Afina, Hilmy, Mellong, Mely, Dimas, Indah, Tami, Rosma, Shafwan, Teguh, Sonny, Aldira, Vina, Krisna yang selalu berbagi informasi serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi secepatnya.
8. Sahabat baik saya di 'Recehan' Thia, Della, Nike, Nabila, Imania, Septa, Nia dan Nadya yang selalu menjadi tempat berbagi dalam suka dan duka.
9. Seluruh kerabat Manajemen 2014 dan khususnya kelas A yang selalu kompak, seru dan menghibur selama masa perkuliahan di UNJ.
10. Serta, semua pihak yang telah membantu peneliti dalam pengerjaan skripsi, yang mana tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian semua.

Peneliti sadar bahwa hasil penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Jakarta, Januari 2019

Peneliti