

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA KOPI JANJI JIWA  
CENTRE POINT MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

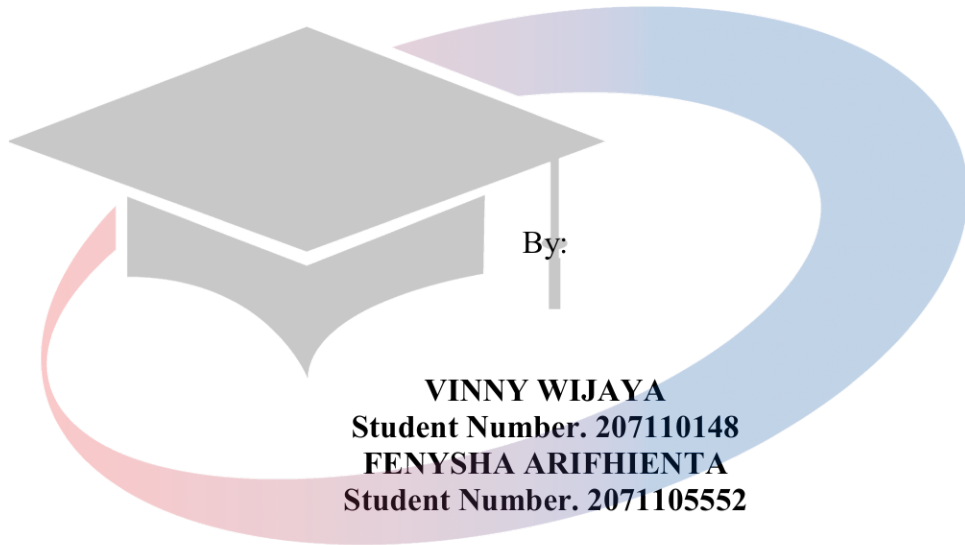
**VINNY WIJAYA  
NIM. 207110148  
FENYSHA ARIFHIENTA  
NIM. 207110552**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2024**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE  
QUALITY, AND PRICE ON REPURCHASE INTENTION  
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS AN  
MEDIATING VARIABLE AT KOPI JANJI  
JIWA CENTRE POINT MEDAN**

**FINAL RESEARCH**



**VINNY WIJAYA**  
**Student Number. 207110148**  
**FENYSHA ARIFHIENTA**  
**Student Number. 2071105552**



**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT  
SCHOOL OF BUSINESS  
UNIVERSITAS MIKROSKIL  
MEDAN  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN,  
DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL  
MEDIASI PADA KOPI JANJI JIWA  
CENTRE POINT MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Manajemen

Oleh :

**VINNY WIJAYA  
NIM. 207110148  
FENYSHA ARIFHIENTA  
NIM. 207110552**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,

  
Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.

Medan, 6 Februari 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,

  
  
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

Suci Pertiwi S.E., M.Si.

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 207110148

Nama : Vinny Wijaya

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Pada Kopi Janji Jiwa Centre Point Medan

Tempat Penelitian : Janji Jiwa Centre Point Medan

Alamat Penelitian : Jl. Jawa No.8, Gg. Buntu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20231

No. Telp. : 083199608858

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 25 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,

  
Vinny Wijaya)



## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

NIM : 207110552

Nama : Fenysya Arifhienta

Saya telah melaksanakan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut :

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Pada Kopi Janji Jiwa Centre Point Medan

Tempat Penelitian : Janji Jiwa Centre Point Medan

Alamat Penelitian : Jl. Jawa No.8, Gg. Buntu, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20231

No. Telp. : 083199608858

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya**. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan yakni **Pencabutan Ijazah yang telah saya terima dan Ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 25 Januari 2024

Saya yang membuat pernyataan,



*Fenysya*  
(Fenysya Arifhienta)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada kopi Janji Jiwa Centre Point Medan. Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel *purposive sampling* digunakan, metode *nonprobability sampling*, dan jumlah sampel berjumlah 100 sampel yang ditentukan menggunakan rumus *lemeshow*. Metode analisis data yang digunakan adalah SEM-PLS, yang diolah dengan aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang. Kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara tidak langsung, kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh antara kualitas produk dan harga terhadap minat beli ulang. Namun, kepuasan pelanggan tidak mampu memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang. Hasil *R-square adjusted 1* sebesar 0,635 artinya variabel minat beli ulang mampu dijelaskan oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga sebesar 63,5%, sedangkan 36,5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil *R-square adjusted 2* sebesar 0,720 artinya variabel kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga sebesar 72%, sedangkan 28% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : *Kualitas\_Produk, Kualitas\_Pelayanan, Harga, Minat\_Beli\_Ulang, Kepuasan\_Pelanggan.*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

*The study aimed to investigate the impact of product quality, service quality, and price on repeat purchasing intention through customer satisfaction as a mediating variable at Janji Jiwa Centre Point Medan. A sample of 100 respondents was collected using purposive sampling and nonprobability sampling techniques. The Structural Equation Modeling with Partial Least Squares (SEM-PLS) method was employed for data analysis. The results revealed that product quality, service quality, and price did not significantly affect repeat purchasing intention. Product quality and price had a significant effect on customer satisfaction, while service quality did not have a significant effect on customer satisfaction. Indirectly, customer satisfaction mediated the effect of product quality and price on repeat purchasing intention, but not the effect of service quality. The R-square adjusted value of 0.635 indicated that variability in repeat purchasing intention could be explained by product quality, service quality, and price to the extent of 63.5%. The remaining 36.5% was explained by other variables not included in the study. The R-square adjusted value of 0.720 indicated that variability in customer satisfaction could be explained by product quality, service quality, and price to the extent of 72%. The remaining 28% was explained by other variables not included in the study.*

**Keywords :** *Product\_Quality, Service\_Quality, Price, Repeat\_Purchasing\_Intention, Customer\_Satisfaction.*

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Pada Kopi Janji Jiwa Centre Point Medan”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang ikut memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan yang sangat berarti, terutama ditujukan kepada:

1. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Litka Tiadora Ria Br Ginting, S.M., M.Si., selaku Pendamping Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, motivasi, dan kesabaran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Suci Pertiwi S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
6. Ibu Naca Perangin-Angin S.M., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memotivasi penulis dalam menjalani perkuliahan dan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Staf di Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi, dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.



9. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman seangkatan jurusan Manajemen yang telah memberikan doa yang telah menemani hari-hari peneliti selama masa perkuliahan hingga skripsi ini selesai.
11. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan, sehingga peneliti dapat mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai masukan untuk penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat sekaligus berguna sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 25 Januari 2024

Penulis,

Vinny Wijaya

Fenysha Arifhienta

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Ruang Lingkup .....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Originalitas Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1. Landasan Teori .....	13
2.1.1. Pemasaran .....	13
2.1.2. Minat Beli Ulang .....	19
2.1.3. Kepuasan Pelanggan.....	20
2.1.4. Kualitas Produk.....	23
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.6. Harga.....	28
2.2. Review Penelitian Terdahulu .....	33
2.3. Kerangka Konseptual .....	41
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	43
2.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....	43
2.4.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	43
2.4.3. Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang.....	43

2.4.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
2.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
2.4.6. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
2.4.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang .....	45
2.4.8. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan.....	45
2.4.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan .....	46
2.4.10. Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	47
3.2. Objek Penelitian .....	47
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	47
3.3.1. Kuesioner (Angket).....	47
3.3.2. Wawancara (Interview).....	48
3.3.3. Observasi (Pengamatan) .....	48
3.3.4. Studi Kepustakaan .....	48
3.4. Populasi dan Sampel .....	49
3.4.1. Populasi.....	49
3.4.2. Sampel .....	49
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	50
3.6. Metode Analisis Data .....	52
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	52
3.6.2. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	53
3.6.3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	54
3.6.4. Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	55
4.1.2. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	56
4.1.3. Karakteristik Responden .....	57
4.3. Pembahasan .....	81

4.3.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang .....	81
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang .....	82
4.3.3. Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang .....	83
4.3.4. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.3.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
4.3.6. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
4.3.7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	87
4.3.8. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan .....	88
4.3.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan .....	90
4.3.10. Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan .....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
5.1. Kesimpulan.....	93
5.2. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>129</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>131</b>

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Prasurvei Minat Beli Ulang .....	2
Gambar 1.2 Hasil Prasurvei Kualitas Produk .....	4
Gambar 1.3 Hasil Prasurvei Kualitas Pelayanan.....	5
Gambar 1.4 Hasil Prasurvei Harga.....	7
Gambar 1.5 Hasil Prasurvei Kepuasan Pelanggan.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	42
Gambar 4.1 Skema Model PLS.....	70
Gambar 4.2 Hasil Outer Model.....	71



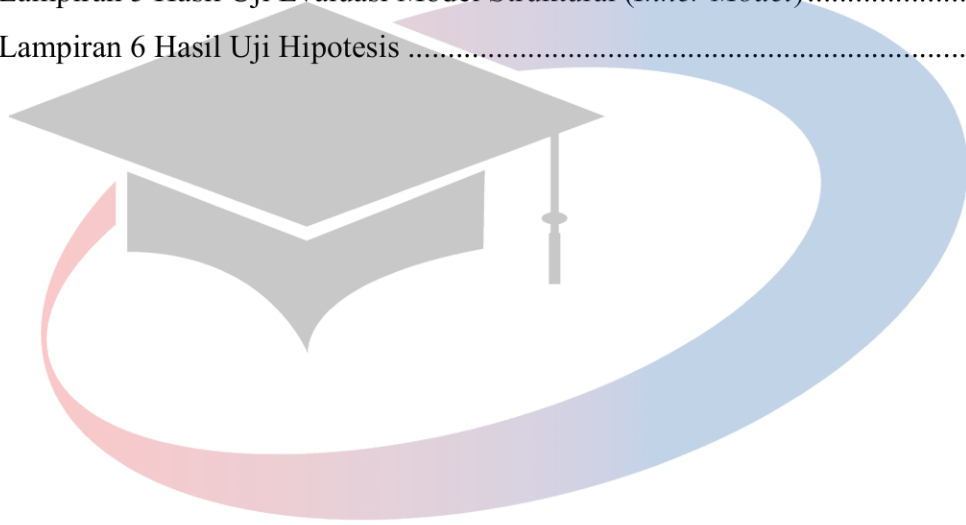
UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kopi Favorit Masyarakat Indonesia .....	1
Tabel 1.2 Perbandingan Harga ProdukAmericano (Rp) .....	6
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 3.1 Skala Likert .....	48
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Tingkat Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk.....	58
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan....	62
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	64
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .	66
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Minat Beli Ulang .....	68
Tabel 4.10 Nilai <i>Loading Factor</i> .....	71
Tabel 4.11 Nilai <i>Loading Factor</i> Setelah Modifikasi.....	73
Tabel 4.12 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	74
Tabel 4.13 Nilai Akar Kuadrat AVE.....	76
Tabel 4.14 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	76
Tabel 4.15 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	77
Tabel 4.16 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	77
Tabel 4.17 Hasil <i>Output Path Coefficients</i> .....	78
Tabel 4.18 Hasil <i>Output Specific Indirect Effects</i> .....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	99
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	105
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	120
Lampiran 4 Hasil Uji Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	122
Lampiran 5 Hasil Uji Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	127
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	128



# UNIVERSITAS MIKROSKIL