

**PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DIMEDIASI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *TOOLS* SEM
Studi Kasus: UMKM Makanan (Weekend Kitchen)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ACYUTA INTAN NURARDISA

21032010089

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

**PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DIMEDIASI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *TOOLS* SEM**

Studi Kasus: UMKM Makanan (Weekend Kitchen)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh

ACKUTA INTAN NURARDISA
NPM. 21032010089

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'

JAWA TIMUR

2025

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DIMEDIASI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *TOOLS* SEM**

Studi Kasus: UMKM Makanan (Weekend Kitchen)

Disusun Oleh:

ACYUTA-INTAN NURARDISA

21032010089

**Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya

Pada Tanggal : 12 Juni 2025

Tim Penguji :

1.

Hafid Syaifullah, S.ST., MT.
NIP. 19891017 202203 1 003

2.

Mega Cattleya P. A. L., S.ST., M.T.
NPT. 21219921112290

Pembimbing:

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
NIP. 196111301990031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Teknik dan Sains
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Surabaya**

Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P.

NIP. 19650403 199103 2 001



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Acyuta Intan Nurardisa
NPM : 21032010089
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
Teknik Lingkungan / Teknik Sipil

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode Mei, TA 2024/2025.

Dengan judul : **PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG
DIMEDIASI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
MENGUNAKAN *TOOLS* SEM Studi Kasus: UMKM
Makanan (Weekend Kitchen)**

Dosen yang memerintahkan revisi

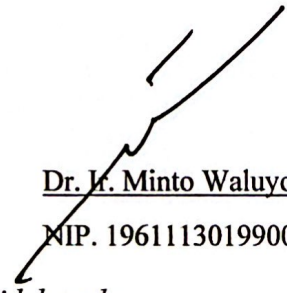
1. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
2. Hafid Syaifullah, S.ST., MT.
3. Mega Cattleya P. A. I., S.ST., M.T.

()
()
()

Surabaya, 12 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.

NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telp. (031) 8706369 (Hunting). Fax. (031) 8706372 Surabaya 60294



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Acyuta Intan Nurardisa
NPM : 21032010089
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 11 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



Acyuta Intan Nurardisa
NPM. 21032010089

**PENGARUH HARGA, PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DIMEDIASI DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN *TOOLS* SEM**

Studi Kasus: UMKM Makanan (Weekend Kitchen)

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ACYUTA INTAN NURARDISA

21032010089

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Skripsi ini dengan judul "Pengaruh Harga, Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Ulang Dimediasi Dengan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Tools SEM (Studi Kasus: UMKM Makanan (Weekend Kitchen))".

Skripsi ini disusun guna mengikuti syarat kurikulum tingkat sarjana (S1) bagi setiap mahasiswa program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis. Penulis mendapatkan banyak sekali bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, MP., selaku Dekan Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM., selaku dosen pembimbing saya yang selalu memberikan ide, saran, motivasi dan meluangkan waktunya untuk membimbing saya.
5. Bapak Hafid Syaifullah, S.ST, M.T dan Ibu Mega Cattleya P.A Islami, S.ST, M.T., selaku dosen penguji saya yang telah memberikan saran dan kritikan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

6. Owner Weekend Kitchen, azzahra yasin, dalam memberikan bantuan terkait informasi toko Weekend Kitchen, serta doa dan dukungannya dalam melengkapi skripsi ini
7. Seluruh keluarga khususnya orang tua saya Bapak Widodo dan Ibu Ria yang senantiasa mendoakan, mendukung dan memberikan motivasi untuk selalu semangat dalam segala bidang, serta materi untuk menunjang kebutuhan kuliah.
8. Kakak-kakak perempuan, ayu dan bita serta para ponakan, khalid, hamzah dan hagia yang telah menjadi saksi penulis dalam mengerjakan skripsi ini, atas doa dan dukungannya dalam menyemangati adik bungsunya yang sedang berada di fase terakhir perkuliahan ini.
9. Teman saya selama hampir 10 tahun yang sudah seperti saudara saya sendiri, yaitu Aullyvia Putri Nabiella, sudah menjadi teman penulis dari biru-putih hingga sekarang dapat selesai mengerjakan skripsi, terimakasih atas doa, bantuan, serta dukungan selama penulis mengerjakan skripsi ini. Terimakasih uri chingu.
10. Teman-teman SMP saya yaitu grup ZEYENG KAMU, tatul dan anggik karena telah menyemangati dan mendoakan penulis dalam mengerjakan skripsi serta menjadi tempat penulis bercerita, terima kasih banyak.
11. Teman saya dari masa ospek hingga saat ini penulis menyusun skripsi, yaitu Ayunda Putri A.L. yang paling kalem. Terimakasih atas doa dan bantuan, serta dukungannya kepada penulis untuk tetap semangat dalam mengerjakan penelitian ini.

12. Teman-teman YASH GURLLL, ammal, nawyo, bokir, dan juga destot, telah menemani penulis dimasa kuliah ini dari ospek hingga menyusun skripsi, serta memberikan doa dan semangatnya sehingga skripsi penulis dapat selesai dengan baik.
13. Teman-Teman angkatan SINCERE, telah menjadi teman seangkatan yang dapat memberikan dorongan satu sama lain, serta mengeratkan jalinan antar teman seangkatan selama kuliah.
14. Seluruh responden penelitian yang telah membantu saya dalam melakukan penelitian dan pihak-pihak lain yang terkait baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan taufik dan hidayahnya kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga Penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kekurangan pada penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, semoga skripsi ini berguna khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Surabaya, 03 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

DAFTAR ISI	iv
-------------------------	-----------

DAFTAR TABEL	vii
---------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR	viii
----------------------------	-------------

DAFTAR LAMPIRAN	ix
------------------------------	-----------

ABSTRAK	x
----------------------	----------

PENDAHULUAN	1
--------------------------	----------

1.1 Latar Belakang.....	1
-------------------------	---

1.2 Perumusan Masalah.....	8
----------------------------	---

1.3 Batasan Masalah.....	9
--------------------------	---

1.4 Asumsi.....	9
-----------------	---

1.5 Tujuan Penelitian.....	10
----------------------------	----

1.6 Manfaat Penelitian.....	11
-----------------------------	----

1.7 Sistematika Penulisan.....	12
--------------------------------	----

BAB II	14
---------------------	-----------

TINJAUAN PUSTAKA	14
-------------------------------	-----------

2.1 Strategi Pemasaran	14
------------------------------	----

2.1.1 Pengertian Pemasaran	14
----------------------------------	----

2.1.2 Pengertian Strategi Pemasaran	15
---	----

2.2 Harga	16
-----------------	----

2.2.1 Pengertian Harga	16
------------------------------	----

2.2.2 Indikator Harga	17
-----------------------------	----

2.3 Produk.....	18
-----------------	----

2.3.1 Pengertian Produk	18
-------------------------------	----

2.3.2 Indikator Kualitas Produk	19
---------------------------------------	----

2.4 Kualitas Pelayanan	21
------------------------------	----

2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
---	----

2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	21
--	----

2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
-----------------------------	----

2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
---	----

2.5.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
---	----

2.6 Pembelian Ulang	24
---------------------------	----

2.6.1 Pengertian Pembelian Ulang.....	24
---------------------------------------	----

2.6.2	Indikator Pembelian Ulang.....	25
2.7	Hubungan Antar Variabel	26
2.8	AMOS.....	29
2.9	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	30
2.9.2	Pengertian <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	30
2.9.3	Jenis SEM.....	32
2.9.4	Langkah-Langkah Pemodelan SEM.....	33
2.10	Pengukuran Variabel.....	34
2.10.2	Kuisisioner.....	34
2.10.3	Skala Data	35
2.10.4	Populasi dan Sampel.....	36
2.10.5	Teknik Sampling.....	37
2.10.6	Uji <i>Goodness of Fit</i>	40
2.10.7	Uji Kecukupan Data.....	42
2.10.8	Uji Validitas	43
2.10.9	Uji Signifikansi	43
2.10.10	Uji Reliabilitas	44
2.10.11	Uji Korelasi.....	45
2.11	Hipotesis	46
2.12	Penelitian Terdahulu	48
BAB III		50
METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.2	Indetifikasi Variabel.....	50
3.2.1	Variabel Eksogen.....	50
3.2.2	Variabel Endogen	50
3.2.3	Variabel Mediasi.....	51
3.3	Indikator Variabel	51
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
BAB IV		61
HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Pembuatan Path Diagram	61
4.2	Penyusunan Kuisisioner	62
4.3	Penyebaran Kuisisioner.....	62
4.4	Pengumpulan Data.....	63
4.4.1	Distribusi Frekuensi	63

4.5	Pengolahan Data Kuisisioner	64
4.5.1	Uji Kecukupan Data	64
4.5.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM	65
4.6	Konversi Path Diagram	66
4.6.1	Measurement Model	66
4.6.2	Structural Model	72
4.6.3	Modification Model	75
4.7	Persamaan Simultan	80
4.8	Uji Hipotesis	81
4.8.1	Hipotesis Ke-1	81
4.8.2	Hipotesis Ke-2	82
4.8.3	Hipotesis Ke-3	83
4.8.4	Hipotesis Ke-4	84
4.8.5	Hipotesis Ke-5	85
4.8.6	Hipotesis Ke-6	86
4.8.7	Hipotesis Ke-7	87
4.9	Pembahasan	88
BAB V		97
KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN		109

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan CB-SEM dan PLS-SEM.....	32
Tabel 2. 2 <i>Goodness of Fit Indices</i>	42
Tabel 2. 3 Pedoman Uji Korelasi	46
Tabel 3. 1 Indikator Variabel.....	51
Tabel 4. 1 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	63
Tabel 4. 2 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Measurement Model</i>	67
Tabel 4. 3 <i>Standarized Regression Weight Modification Model</i>	69
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas <i>Measurement Model</i>	70
Tabel 4. 5 Hasil Uji Korelasi.....	71
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Structural Model</i>	73
Tabel 4. 8 <i>Covariences</i>	74
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Goodness of Fit Modification Model</i>	76
Tabel 4. 10 <i>Standarized Regression Weight Modification Model</i>	77
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas <i>Modification Model</i>	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Konsumsi Makanan dan Minuman Manis Masyarakat Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Data Penjualan Produk <i>Dessert box</i>	3
Gambar 1. 3 Perbedaan Harga Produk antara Weekend Kitchen dan Sweet Things Surabaya	4
Gambar 1. 4 Kerangka Konseptual Penelitian	8
Gambar 3.1 Model pengaruh harga, produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang di Weekend Kitchen Surabaya	52
Gambar 3. 2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	55
Gambar 4. 1 <i>Path Diagram</i> SEM harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan Weekend Kitchen Surabaya.....	61
Gambar 4. 2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 26.....	66
Gambar 4. 3 <i>Measurement Model</i> SEM harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan Weekend Kitchen Surabaya	68
Gambar 4. 4 <i>Structural Model</i> SEM harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan Weekend Kitchen Surabaya.....	73
Gambar 4. 5 <i>Modification Model</i> SEM harga, produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat beli ulang yang dimediasi dengan kepuasan pelanggan Weekend Kitchen Surabaya.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Weekend Kitchen).....	109
Lampiran 2 (Kuisisioner).....	111
Lampiran 3 Cut off Value Distribusi T.....	117
Lampiran 4 Chi-Square.....	118
Lampiran 5 Output Measurement Model.....	122
Lampiran 6 Output Struktural Model.....	130
Lampiran 7 Output Modification Model.....	138
Lampiran 8 Output Standarized Residual	148
Lampiran 9 Perhitungan Manual.....	149

ABSTRAK

Industri makanan manis di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring meningkatnya tren konsumsi *dessert* di kalangan masyarakat urban. Weekend Kitchen sebagai salah satu pelaku UMKM makanan manis di Surabaya menghadapi tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, khususnya dalam hal pembelian ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, produk, dan kualitas pelayanan terhadap minat pembelian ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik estimasi *Maximum Likelihood* (ML) dan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan *software* AMOS, dengan melibatkan 100 responden pelanggan aktif Weekend Kitchen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan pembelian ulang, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan. Sementara itu, produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun pembelian ulang. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak terbukti mampu memediasi hubungan antara produk maupun pelayanan terhadap minat pembelian ulang. Temuan ini menjadi dasar penting bagi Weekend Kitchen untuk terus mempertahankan dan mengevaluasi strategi harga agar tetap kompetitif dan stabil. Di sisi lain, kualitas produk dan pelayanan perlu diperkuat agar dapat memberikan pengaruh yang lebih nyata terhadap kepuasan dan pembelian ulang pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam perumusan strategi pengembangan bisnis yang berkelanjutan, dengan fokus pada penguatan aspek produk dan pelayanan serta pengelolaan harga secara efektif.

Kata kunci: harga, produk, kualitas pelayanan, pembelian ulang, SEM

ABSTRACT

The sweets industry in Indonesia is experiencing rapid growth in line with the increasing trend of dessert consumption among urban communities. Weekend Kitchen as one of the sweet food MSME players in Surabaya faces challenges in maintaining customer loyalty, especially in terms of repeat purchases. This study aims to analyse the effect of price, product, and service quality on repurchase intention mediated by customer satisfaction. The method used is a quantitative approach with Structural Equation Modeling (SEM) analysis using AMOS software, involving 100 active Weekend Kitchen customer respondents. The results showed that price has a significant effect on customer satisfaction and repurchase, both directly and through mediation of satisfaction. Meanwhile, product and service quality have no significant effect on satisfaction or repurchase. In addition, customer satisfaction is not proven to be able to mediate the relationship between product and service on repurchase intention. This finding is an important basis for Weekend Kitchen to continue to maintain and evaluate its pricing strategy to remain competitive and stable. On the other hand, product and service quality need to be strengthened in order to have a more tangible influence on customer satisfaction and repeat purchases. This research provides a practical contribution to the formulation of sustainable business development strategies, with a focus on strengthening product and service aspects and managing prices effectively.

Keywords: price, product, service quality, repurchase, SEM