

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, CITRA  
MEREK, DAN PROMOSI TERHADAP MINAT MEMBELI  
ULANG DIMEDIASI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus : PT Modular Kuliner Indonesia (Hangry),**

**Surabaya)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**SALSABILLA NUR MAIDA**

**22032010185**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2026**

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN  
PROMOSI TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DIMEDIASI  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus : PT Modular Kuliner Indonesia (Hangry), Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Teknik Industri**



**Diajukan Oleh:**

**SALSABILA NUR MAIDA  
NPM. 22032010185**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
SURABAYA**

**2026**

SKRIPSI

**PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN  
PROMOSI TERHADAP MINAT MEMBELI ULANG DIMEDIASI  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Kasus : PT Modular Kullner Indonesia (Hungry), Surabaya)

Disusun Oleh:

**SALSABILA NUR MAIDA**

**NPM. 22032010025**

Telah dipertahankan dihadapan 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 : 25 Mei 2026

Tim Penguji :

1.

**Dr. Ir. Minto Wahyu, MM**

**NIP. 196111301990031001**

**Dr. Lusi Zafriana, S.T., M.T.**

**NIP. 196902051005012001**

Pembimbing :

1.

**Ir. Moch Tutuk Saffrin, MT**

**NIP. 196304061989031001**

Mengetahui,

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

**Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P.**

**NIP. 19650403 199103 2 001**

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Salsabila Nur Maida  
NPM : 22032010185  
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, 25 Mei 2026

Yang Membuat pernyataan



Salsabila Nur Maida

NPM. 22032010185



### KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Salsabila Nur Maida  
NPM : 22032010185  
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 Februari, TA 2025/2026.

Dengan judul : **PENGARUH PRODUK, KUALITAS LAYANAN, CITRA  
MEREK DAN PROMOSI TERHADAP MINAT MEMBELI  
ULANG DIMEDIASI DENGAN KEPUASAN PELANGGAN  
(Studi Kasus : PT Modular Kuliner Indonesia (Hangry),  
Surabaya)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Ir. Moch Tutuk Safirin, MT.
2. Dr. Ir. Minto Waluyo, MM.
3. Dr. Lusi Zulfriana, S.T., M.T.

Surabaya, 25 Mei 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Ir. Moch Tutuk Safirin, MT.  
NIP. 196304061989031001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul *"Pengaruh Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Promosi terhadap Minat Membeli Ulang Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT Modular Kuliner Indonesia (Hungry) di Surabaya)"*.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik UPN "Veteran" Jawa Timur. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyusunan maupun isi, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Namun, dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah memperoleh banyak bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 dan Sains UPN "Veteran" Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, MT., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri UPN "Veteran" Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Tutuk Safirin, MT., selaku dosen pembimbing penulis yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan senantiasa meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa

bimbingan, dukungan, serta motivasi yang diberikan oleh beliau, skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Beliau tidak hanya memberikan ilmu dan solusi dalam setiap permasalahan yang dihadapi, tetapi juga senantiasa memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Selanah keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua penulis Mama dan Ayah yang senantiasa memberikan doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta dukungan moral dan material selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, kesabaran, serta motivasi yang terus diberikan, bahkan di saat penulis mengalami kesulitan dan kelelahan. Dukungan yang diberikan tidak hanya menjadi penyemangat, tetapi juga menjadi alasan utama bagi penulis untuk terus berjuang dan menyelesaikan pendidikan ini.
6. Kepada Mahendra Putu Prasetiawan yang senantiasa hadir memberikan dukungan, semangat, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dalam mendengarkan segala keluh kesah penulis, serta atas dorongan yang tidak pernah berhenti untuk terus menguatkan penulis dalam menghadapi berbagai tantangan. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi salah satu sumber semangat bagi penulis untuk tetap bertahan dan menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
7. Kepada Zoya Inara Dianya Sofian yang selalu menemani penulis sejak awal proses penyusunan skripsi, mulai dari bimbingan, diskusi, hingga pengerjaan bersama. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan di setiap proses yang dilalui. Kehadiran Zoya tidak hanya

menjadi teman dalam menyelesaikan skripsi, tetapi juga menjadi penyemangat yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan penuh makna.

8. Kepada kedua teman saya Nazhiifah Ananda dan Naila Anargya yang telah menemani perjalanan penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, canda dan tawa, serta segala kenangan yang telah dilalui bersama, baik dalam suka maupun duka. Kehadiran kalian menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis, yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta warna tersendiri.
9. Teman saya yang hampir bersama saya sejak kecil hingga sekarang Lelita, Adhelia dan Anisha, yang selalu memberikan dukungan, kebersamaan, serta kenangan yang tidak ternilai selama perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas persahabatan yang tulus, canda tawa yang selalu menguatkan, serta kehadiran kalian yang menjadi tempat penulis kembali di tengah berbagai kesibukan dan tekanan.
10. Teman SMA saya Nauli Khalila yang tetap hadir dan memberikan dukungan meskipun telah menempuh jalan masing-masing. Terima kasih atas perhatian, semangat, serta doa yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan menjadi pengingat bahwa hubungan baik yang terjalin sejak masa sekolah tetap memiliki arti yang besar hingga saat ini.
11. Kepada tante dan sepupu saya yang selalu memberikan dukungan, perhatian, serta doa kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih

atas segala bentuk kepedulian yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang turut membantu penulis dalam melewati berbagai proses

12. Kepada adik kecil saya Kiano dan Wildan yang selalu menjadi sumber kebahagiaan dan hiburan di tengah kesibukan penulis. Terima kasih atas keceriaan, tingkah laku yang menghibur, serta kesediaan membantu penulis dalam hal-hal kecil yang justru sangat berarti.
13. Owner dan pihak manajemen PT Modular Kuliner Indonesia (Hangry), beserta seluruh karyawan Hangry terutama Hangry Kedangdoro Surabaya yang telah memberikan izin penelitian, bantuan data, serta informasi yang sangat dibutuhkan dalam proses penyusunan skripsi ini.
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.

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, 16 April 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah .....	11
1.4 Asumsi .....	11
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	13
1.7 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Pemasaran .....	15
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran .....	16
2.2 Teori Perilaku Konsumen .....	16
2.2.1 Definisi Perilaku Konsumen .....	16
2.2.2 Teori Kepuasan Pelanggan dan Minat Membeli Ulang .....	17
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	18
2.3 Produk .....	19
2.3.1 Indikator Produk .....	20
2.4 Kualitas Layanan .....	21
2.4.1 Indikator Kualitas Layanan .....	22
2.5 Citra Merek .....	23
2.5.1 Indikator Citra Merek .....	24
2.6 Promosi .....	25
2.6.1 Indikator Promosi .....	25

2.7 Kepuasan Pelanggan.....	27
2.7.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.8 Pembelian Ulang .....	29
2.8.1 Indikator Pembelian Ulang .....	30
2.9 Hubungan Antar Variabel .....	30
2.10 Path Diagram.....	34
2.11 Structural Equation Modelling (SEM) .....	35
2.11.1 Pengertian Structural Equation Modeling (SEM).....	36
2.11.2 Model Structural Equation Modeling (SEM).....	38
2.12 Variabel-Variabel dalam SEM .....	41
2.12.1 Variabel Laten .....	41
2.12.2 Variabel Teramati (Indikator).....	42
2.12.3 Variabel Mediasi .....	44
2.13 GSCA (Generalized Structured Component Analysis) .....	47
2.13.1 Model Generalized Structured Component Analysis GSCA .....	48
2.13.2 Estimasi Parameter GSCA.....	54
2.14 Evaluasi Model GSCA.....	55
2.15 <i>Software</i> GSCA Pro.....	66
2.16 Kuisiner .....	68
2.16.1 Skala Data .....	69
2.17 Populasi dan Sampel .....	72
2.17.1 Teknik Sampling .....	73
2.18 Penelitian Terdahulu.....	76
2.19 Hipotesis.....	85
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>88</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	88
3.2 Identifikasi Variabel.....	88
3.2.1 Variabel Eksogen.....	88
3.2.2 Variabel Endogen .....	88
3.2.3 Variabel Mediasi .....	89
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	89
3.4 Indikator Variabel.....	90
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	92

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	94
3.7 Langkah-Langkah Penyelesaian Masalah .....	94
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>101</b>
4.1 Pembuatan Path Diagram .....	101
4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	102
4.2.1 Penyusunan Kuesioner .....	102
4.2.2 Penyebaran Kuesioner .....	103
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	104
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	105
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	106
4.2.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Hangry .....	107
4.2.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	108
4.2.8 Distribusi Frekuensi .....	109
4.3 Pengolahan Data Kuesioner .....	110
4.3.1 Uji Model Pengukuran ( <i>Measurement Model</i> ) .....	113
4.3.1.1 Uji Validitas .....	113
4.3.1.2 Uji Reliabilitas .....	118
4.3.2 <i>Measure of Fit Overall Model</i> .....	120
4.3.3 Model Struktural ( <i>Structural Model</i> ) .....	122
4.3.3.1 Uji Multikolinearitas .....	122
4.3.3.2 Koefisien Jalur .....	123
4.3.3.3 Koefisien Determinasi .....	130
4.4 Persamaan Simultan .....	131
4.5 Analisis Hipotesis .....	134
4.6 Pembahasan .....	140
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>158</b>
5.1 Kesimpulan .....	158
5.2 Saran .....	159
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>161</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>179</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan Konsumen pada Platform Online .....	5
Tabel 1.2 Perbandingan Akun Sosial Media Salah Satu Sub-Brand <i>Cloud Kitchen</i> ?	
Tabel 1.3 Tabel Pra Survei .....	8
Tabel 2.1 Perbandingan CB-SEM, PLS-SEM dan GSCA-SEM.....	37
Tabel 2.2 Kriteria Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	56
Tabel 2.3 Tabel Ukuran Uji ( <i>Measure</i> ) pada GSCA .....	63
Tabel 2.4 Tabel Kriteria SRMR.....	64
Tabel 3.1 Definisi dan Indikator Variabel Operasional .....	89
Tabel 3.2 Indikator Variabel.....	91
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	105
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	106
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	106
Tabel 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Hangry .....	107
Tabel 4.5 Identitas Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	108
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Tiap Indikator.....	109
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	114
Tabel 4.8 HTMT.....	116
Tabel 4.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	117
Tabel 4.10 <i>Construct quality measures</i> .....	119
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> .....	120
Tabel 4.12 VIF ( <i>Variance Inflation Factor</i> ).....	122
Tabel 4.13 Koefisien Jalur.....	124
Tabel 4.14 Koefisien Determinasi .....	130
Tabel 4.15 Tabel Hipotesis .....	156

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Porsi Makanan Hangry Surabaya Januari-Juni 2025 .	2
Gambar 1.2 Rating Outlet Hangry di Surabaya 2025 .....	3
Gambar 2.1 Contoh Model Reflektif dan Formatif.....	43
Gambar 2.2 Contoh Variabel Mediasi.....	44
Gambar 2.3 Spesifikasi Model GSCA .....	48
Gambar 2.4 Langkah-Langkah GSCA.....	49
Gambar 3.1 Kerangka konseptual penelitian.....	93
Gambar 3.2 Langkah-langkah Pemecahan Masalah .....	95
Gambar 4.1 Kerangka Model Awal.....	101
Gambar 4.2 Estimasi pada <i>Software</i> GSCAPro.....	112
Gambar 4.3 Kerangka Model <i>Output</i> GSCA Pro.....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	179
Lampiran 2.....	185
Lampiran 3.....	188
Lampiran 4.....	192
Lampiran 5.....	192
Lampiran 6.....	198
Lampiran 7.....	200
Lampiran 8.....	200

## ABSTRAK

Perkembangan industri makanan dan minuman di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring perubahan gaya hidup masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh produk, kualitas layanan, citra merek, dan promosi terhadap minat membeli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada konsumen PT Modular Kaliner Indonesia (Hangry) di Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada adanya penurunan penjualan serta rendahnya tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan ulasan dan pra survei. Penelitian ini menggunakan pendekatan multivariat dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Generalized Structural Component Analysis (GSCA) untuk menganalisis hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua variabel berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat membeli ulang adapun variabel yang signifikan Produk, Citra Merek, dan Promosi sedangkan kualitas layanan tidak signifikan, namun kepuasan pelanggan berperan penting sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk, memperkuat citra merek, serta mengoptimalkan promosi guna mendorong kepuasan dan minat pembelian ulang.

**Kata Kunci :** citra merek, GSCA, kualitas layanan, minat pembelian ulang, produk, promosi

## ABSTRACT

*The development of the food and beverage industry in Indonesia shows significant growth along with changes in people's lifestyles. This study aims to analyze the influence of product quality, service quality, brand image, and promotion on repurchase intention, with customer satisfaction as a mediating variable among consumers of PT Modular Kuliner Indonesia (Hangry) in Surabaya. The background of this study is based on the decline in sales and low levels of customer satisfaction based on reviews and pre-surveys. This study uses a multivariate approach with the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Generalized Structured Component Analysis (GSCA) to analyze the relationship between variables. The results show that not all variables have a significant direct effect on repurchase intention, but customer satisfaction plays an important role as a mediating variable. Therefore, companies need to improve product quality, strengthen brand image, and optimize promotions to encourage satisfaction and repurchase intention.*

**Keywords :** *brand image, GSCA, product, promotion, service quality, repeat purchase*