



**ANALISIS PEMBELIAN ULANG SUBWAY DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

TESIS

RAHMAD RIVALDI 2110121046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2023**



**ANALISIS PEMBELIAN ULANG SUBWAY DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Manajemen**

RAHMAD RIVALDI 2110121046

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rahmad Rivaldi

NIM : 2110121046

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Januari 2023

Yang menyatakan,



(Rahmad Rivaldi)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rahmad Rivaldi
NIM : 2110121046
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

**Analisis Pembelian Ulang Subway Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai
Variabel Intervening**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*),
merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : Januari 2023

Ya


(Rahmad Rivaldi)

TESIS

ANALISIS PEMBELIAN ULANG SUBWAY
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RAHMAD RIVALDI 2110121046

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E, M.Si
Ketua Penguji



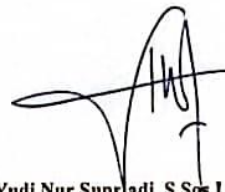
Diana Triwardhani, S.E., M.M., CPM., PhD
Pembimbing I



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP
Pembimbing II



Dr. Dianwicakasih Arlefiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP., CMA
Kaprodi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : Januari 2023

ANALYZES SUBWAY REPURCHASES WITH CUSTOMER SATISFACTION AS THE INTERVENING VARIABLE

By Rahmad Rivaldi

Abstract

This study analyzes subway repurchases with customer satisfaction as the intervening variable. The purpose of this research is to examine the factors that can affect customer satisfaction. The factors studied are: product quality, service quality and price. This research is quantitative by distributing questionnaires to 130 respondents who have purchased subway products in the South Jakarta area. This study uses the Structural Equation Modeling (SEM) method with the Partial Least Square (PLS) alternative with the Smart-PLS program. The results of the data analysis show that: (1) product quality has an effect on customer satisfaction (2) service quality has no effect on customer satisfaction (3) price has an effect on customer satisfaction (4) customer satisfaction has an effect on repeat purchases (5) product quality and price have an effect on repurchase through customer satisfaction but does not mediate the relationship between service quality on repurchase.

Keywords : Subway, Product Quality, Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Repurchase

ANALISIS PEMBELIAN ULANG SUBWAY DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh **Rahmad Rivaldi**

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pembelian ulang subway dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Tujuan penelitian ini menguji faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun faktor yang diteliti yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 130 responden yang pernah membeli produk subway di area Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan alternatif *Partial Least Square* (PLS) dengan program Smart-PLS. Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (3) harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (4) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pembelian ulang (5) kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan namun tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang.

Kata Kunci: Subway, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga , Kepuasan Pelanggan, Pembelian Ulang



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TESIS SEMESTER GANJIL TA. 2022/2023

Hari ini Jumat, tanggal 13 Januari 2023, telah dilaksanakan Ujian Tesis bagi mahasiswa :

Nama : Rahmad Rivaldi

No. Pokok Mahasiswa : 2110121046

Program : Manajemen S.2

Dengan judul tesis sebagai berikut :

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Hubungan Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Dengan Pembelian Ulang Subway di Jakarta Selatan
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Alfatih S. Manggabarani, SE, M.Si	Ketua	1.
2	Diana Triwardhani, SE, MM., Ph.D	Anggota I	2.
3	Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP	Anggota II (**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Januari 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Manajemen S.2

Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I,
M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis, dengan judul **“ANALISIS PEMBELIAN ULANG SUBWAY DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Desmintari, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen, serta Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.i., M.M., CRA., CRP., CMA. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen. Selain itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Diana Triwardhani, S.E., M.M., CPM., PhD selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M., CFMP selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat. Di samping itu juga penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang tersayang dan tercinta yang selalu memberikan support hingga sekarang, untuk istriku apt. Dwi Pratiwi Utomo, S.Farm. terima kasih sayang, Serta Keluarga besar dari orang tua Papa Widodo dan Mama Margini dan juga Keluarga besar dari orang tua istri, Bapak Suwardi dan Ibu Kuntum Serokapti, terus support Rivaldi ya. Pencapaian sekarang mungkin tidak akan pernah ada tanpa kebersamaan yang telah dilewati selama perkuliahan S2 ini, oleh karena itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih atas kerja sama teman-teman Angkatan 2021 selama perkuliahan berlangsung. Ucapan terima kasih juga saya berikan untuk pemilik diri ini yang terus kuat dalam menghadapi apapun “VL Pasti Bisa”. Akhir kata, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penulisan penelitian ini. Penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak, terima kasih.

Jakarta, Januari 2023

Rahmad Rivaldi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN TESIS	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	9
I.3 Tujuan Penelitian	9
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
II.1 Landasan Teori.....	11
II.1.1 Perilaku Konsumen.....	11
II.1.2 Pembelian Ulang.....	13
II.1.3 Kepuasan Pelanggan	16
II.1.4 Kualitas Produk.....	20
II.1.5 Kualitas Pelayanan.....	24
II.1.6 Harga.....	27
II.2 Penelitian yang Relevan	31
II.3 Model Penelitian Empirik	37

II.4	Hipotesis.....	40
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	41
III.1.1	Definisi Operasional.....	41
III.1.2	Pengukuran Variabel.....	42
III.2	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	43
III.2.1	Populasi.....	43
III.2.2	Sampel.....	43
III.3	Teknik Pengumpulan Data.....	45
III.3.1	Jenis Data.....	45
III.3.2	Sumber Data.....	45
III.3.3	Pengumpulan Data.....	45
III.4	Teknik Analisis Data.....	47
III.4.1	Analisis Deskriptif.....	47
III.4.2	Analisis Inferensial.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	52
IV.2	Deskripsi Data Penelitian.....	53
IV.3	Analisis Hasil dan Uji Hipotesis.....	57
IV.3.1	Analisis Data Deskriptif Variabel Penelitian.....	57
IV.3.2	Analisis Data Inferensial.....	60
IV.3.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
IV.3.2.2	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
IV.3.2.3	Pengujian Hipotesis.....	68
IV.4	Pembahasan.....	71
IV.4.1	Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
IV.4.2	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
IV.4.3	Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
IV.4.4	Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Pembelian Ulang.....	74

IV.4.5 Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Berpengaruh Terhadap Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
V.1 Simpulan	77
V.2. Keterbatasan Penelitian	78
V.3 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan	35
Tabel 2. Operasionalisasi Pengukuran Variabel	42
Tabel 3. Instrument Skala Likert.....	46
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	46
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Mengonsumsi Subway	56
Tabel 6. Variabel Kualitas Produk	57
Tabel 7. Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 8. Variabel Kualitas Harga.....	58
Tabel 9. Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 10. Variabel Pembelian Ulang	60
Tabel 11. Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	62
Tabel 12. Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i>	63
Tabel 13. Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	64
Tabel 14. Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell-Lacker Criterion)</i>	64
Tabel 15. Hasil Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 16. Hasil Uji Nilai R-Square (R^2)	66
Tabel 17. Hasil Uji Nilai Q-Square (Q^2).....	67
Tabel 18. Hasil Uji <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	67
Tabel 19. Hasil Uji <i>Goodness of Fit (Gof)</i>	68
Tabel 20. Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 21. Hasil <i>VarianceAccounted For (VAF)</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Menongkrong di Restoran	1
Gambar 2. PDB Sektor Industri Menurut Subsektor (Kuartal II-2022).....	2
Gambar 3. 5 Restoran Cepat Saji Pilihan Masyarakat Indonesia Tahun 2022	3
Gambar 4. Antrian Pelanggan Subway di Cilandak Town Square (Jaksel).....	5
Gambar 5. Model Penelitian	40
Gambar 6. 10 Restoran Cepat Saji Dengan Gerai Terbanyak Di Dunia (2022)	53
Gambar 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Gambar 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	55
Gambar 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Membeli Produk Subway.....	56
Gambar 11. Hasil Output Diagram Jalur Awal (<i>Outer Model</i>).....	61
Gambar 12. Hasil Uji <i>Boostrapping</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tweet Subway Indonesia
- Lampiran 2 Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk
- Lampiran 3 Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 Keluhan Pelanggan Terhadap Harga
- Lampiran 5 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 6 Data Responden
- Lampiran 7 Tabulasi Data Responden
- Lampiran 8 Hasil Olah Statistika
- Lampiran 9 Hasil Pengujian Langsung Variabel X Terhadap Y