

**ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN DAN  
PENGARUHNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG DI  
MIROTA KAMPUS YOGYAKARTA**



**HALAMAN JUDUL**

**Dimas Budi Prasetyo**

**200325507**

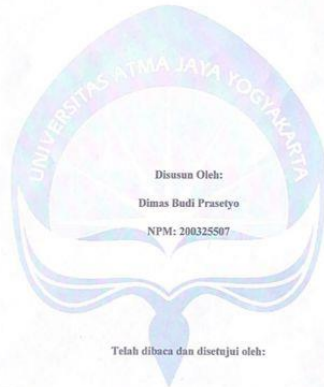
**FAKULTAS BISNIS & EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA**

**YOGYAKARTA**

Lembar Persetujuan

ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
NIAT BELI ULANG DI MIROTA KAMPUS YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Dimas Budi Prasetyo

NPM: 200325507

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,



Elisabet Dita Septiari, SE., M.Sc.,  
Ph.D.

Juli 2024

Lembar Pengesahan


ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP  
NIAT BELI ULANG DI MIROTA KAMPUS YOGYAKARTA

yang telah dipersiapkan dan disusun oleh  
Dimas Budi Prasetyo  
NPM: 200325507

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji  
pada tanggal 8 Juli 2024  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)  
Program Studi Manajemen


SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

  
Elisabet Dita Septiari, SE.,  
M.Sc., Ph.D.

Anggota Panitia Penguji

  
Drs. C. Jarot Priyogutomo,  
MBA.

  
Api Adyantari, S.A., MBA.

Yogyakarta, Juli 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

  
Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.



## **PENGAKUAN KEASLIAN**

Saya Dimas Budi Prasetyo, dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul :

### **ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG DI MIROTA KAMPUS YOGYAKARTA**

Karya ini sepenuhnya milik saya sendiri dan tidak membuat ide atau kata-kata orang lain tanpa atribusi yang sesuai. Jika memungkinkan, saya telah mengutip sumber sumber dengan menggunakan panduan gaya akademis yang diakui dan memberikan daftar referensi lengkap untuk semua materi dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juni 2024

Penulis,



**Dimas Budi Prasetyo**

## **Kata Pengantar**

Peneliti mengucapkan terima kasih atas dukungan dan bimbingan yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa. Tesis ini merupakan sebagian pemenuhan persyaratan Program Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul tesisnya adalah :

### **ANTESEDEN KEPUASAN KONSUMEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP NIAT BELI ULANG DI MIROTA KAMPUS YOGYAKARTA**

Peneliti ini juga mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya atas bantuan dan dukungan dari beberapa tokoh antara lain :

1. Ibu Elisabeth Dita Septiari, S.E., M.Sc., Ph.D. sebagai dosen pembimbing yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dengan memberikan berbagai bantuan, arahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh Dosen, Staff Tata Usaha, Cleaning Service, dan Petugas Parkir, serta semua pihak yang berada di Fakultas Bisnis dan Ekonomika atas segala ilmu dan bantuan yang diberikan kepada penulis.
3. Orang tua saya Antonius Joko Setyanto dan Lusia Warsilatun, atas dukungan dan kasih sayang yang diberikan selama saya melakukan perkuliahan di Atma Jaya ini.
4. Keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menjalani proses masa perkuliahan dan masa skripsi ini.
5. Eleonora Dewi Kumara yang selalu memberikan semangat dalam menjalani masa perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.
6. Teman-teman Kudeta yang saling membantu dalam masa perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
7. Teman-teman bimbingan ibu Dita yang selalu berbagi informasi dan pengetahuan selama menjalani proses penelitian.

8. Teman-teman kkn 84 kelompok 31 yang memberikan saya banyak pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan ini.
9. Alm. Stephanus Andika Kristianto sebagai kakak saya yang sudah tiada, kata kata yang pernah beliau ucapkan selalu memberikan dorongan disaat saya sedang lelah dalam menjalani masa perkuliahan dan masa skripsi ini.

Peneliti juga menyadari ketidaksempurnaan yang ada dalam penelitian ini. Peneliti Menyambut baik masukan yang membangun mengenai bagaimana penelitian ini dapat ditingkatkan agar dapat berfungsi sebagai sumber berharga untuk penelitian di masa depan.

Yogyakarta, 14 Juni 2024



**Dimas Budi Prasetyo**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi peran inovasi produk retail dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memelihara pangsa pasar. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi niat pembelian ulang pelanggan menjadi penting bagi keberhasilan bisnis retail. Faktor-faktor tersebut mencakup harga, citra merek, kualitas produk, dan kenyamanan pembelian. Metode penelitian yang digunakan melibatkan survei kepada konsumen produk retail dari berbagai segmen dan demografi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan menggunakan 280 responden dan diolah menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* ( SEM-PLS ) yang menyoroti persepsi pelanggan terhadap inovasi produk retail serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan niat membeli kembali. Hasil analisis data menunjukkan bahwa inovasi produk retail memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang kemudian mempengaruhi niat pembelian ulang. Selain itu, harga, citra merek, kualitas produk, dan kenyamanan pembelian juga terbukti memainkan peran penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap nilai dan kepuasan produk retail. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bagi perusahaan retail untuk terus melakukan inovasi dalam produk mereka, sekaligus memperhatikan aspek harga, citra merek, kualitas produk, dan kenyamanan pembelian. Dengan memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat mempertahankan pangsa pasar mereka dan menciptakan hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan mereka.

Kata Kunci : Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kenyamanan Pembeli, Kepuasan Pelanggan dan Niat Membeli Kembali.

## DAFTAR ISI

|  |    |
|--|----|
| HALAMAN JUDUL.....                             | 1  |
| DAFTAR ISI.....                                | 2  |
| ABSTRAK.....                                   | 4  |
| BAB I : PENDAHULUAN.....                       | 5  |
| 1.1. Latar Belakang.....                       | 5  |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                      | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                    | 11 |
| 1.4. Manfaat penelitian.....                   | 11 |
| 1.5. Sistematika Penelitian.....               | 12 |
| BAB II : LANDASAN TEORITIS.....                | 14 |
| 2.1. Landasan Teori.....                       | 14 |
| 2.2. Ringkasan Penelitian Terlebih Dahulu..... | 22 |
| 2.3. Gambar Model Penelitian.....              | 46 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis.....               | 46 |
| BAB III : METODOLOGI & DATA PENELITIAN.....    | 50 |
| 3.1. Desain Penelitian.....                    | 50 |
| 3.2. Sampling.....                             | 51 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data.....              | 52 |
| 3.4. Metode Analisis Data.....                 | 57 |
| BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....     | 65 |
| 4.1. Tingkat Pengembalian Kuesioner.....       | 65 |
| 4.2. Analisis Profil Responden.....            | 65 |
| 4.3. Analisis Data.....                        | 68 |
| 4.4. Pembahasan.....                           | 81 |
| BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....              | 93 |
| 5.1 Kesimpulan.....                            | 93 |
| 5.2 Implikasi Manajerial.....                  | 95 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian.....               | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                            | 98 |