

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEBERAGAMAN
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
THRIFTING MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
PADA TOKO COMPORBED BEKASI**

SKRIPSI

OLEH:

Alfin Adam

202010325049



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Keberagaman
Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang
Thrifting melalui Kepuasan Pelanggan pada Toko
Comporbed Bekasi

Nama Mahasiswa : Alfin Adam

Nomor Pokok : 202010325049

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 16 Juli 2024

Skripsi

Jakarta, 26 Juli 2024

MENYETUJUI,

BIKSA MAHWASTU DASI

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

Dr. Ari Sulistyowati, S.E., M.M

NIDN. 0318087101

NIDN. 0331078303

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Keberagaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang *Thrifting* Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Comporbed Bekasi

Nama Mahasiswa : Alfin Adam

Nomor Pokok : 202010325049

Program Studi / Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 16 Juli 2024

Jakarta, 25 Juli 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Zahara Tussoleha Rony, S.Pd., M.M
NIDN. 0304116501

Sekretaris Tim Penguji : Rycha Kuwara Sari, S.E., M.M
NIDN. 0319079101

Penguji : Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M
NIDN. 0318087101

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M
NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfin Adam

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325049

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 31 Juli 2001

Alamat : Perumahan Taman Mulasakti Indah Blok N2/16
Rt.013 Rw/021 Kecamatan Bekasi Utara (17125)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi saya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Keberagaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang *Thrifting* Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Comporbed Bekasi. Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, maka saya bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 30 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Alfin Adam
202010325049

ABSTRAK

Alfin Adam, 2020103250549. Pengaruh kualitas produk dan keberagaman produk terhadap keputusan pembelian ulang *thriftitng* melalui kepuasan pelanggan pada toko comporbed bekasi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan keberagaman produk terhadap keputusan pembelian ulang *thriftitng* melalui kepuasan pelanggan pada toko Comporbed di Bekasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 120 pelanggan toko Comporbed di Bekasi yang pernah melakukan pembelian ulang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang comporbed bekasi, Keberagaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian lang *thriftitng* comporbed bekasi, Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan comporbed bekasi, Keberagaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan comporbed bekasi, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang, Kualitas produk dan keberagaman produk berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Implikasi penelitian ini adalah perlunya manajemen toko Comporbed di Bekasi untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk serta keberagaman produk yang ditawarkan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong keputusan pembelian ulang *thriftitng* di toko mereka.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Keberagaman Produk, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pemebelian Ulang, *Thriftitng*

ABSTRACT

Alfin Adam, 2020103250549. *The influence of product quality and product diversity on thriving repurchase decisions through customer satisfaction at the Bekasi Comporbed store*

This study aims to analyze the effect of product quality and product diversity on thriving repurchase decisions through customer satisfaction at the Comporbed store in Bekasi. The research method used is quantitative with a descriptive and associative approach. The sample in this study was 120 Comporbed store customers in Bekasi who had made repeat purchases. The data collection technique used a questionnaire. The results of the study showed that. Product quality has a positive and significant effect on repurchase decisions at Comporbed Bekasi, Product diversity has a positive and significant effect on thriving purchase decisions at Comporbed Bekasi, Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at Comporbed Bekasi, Product diversity has a positive and significant effect on customer satisfaction at Comporbed Bekasi, Customer satisfaction has a positive effect on repurchase decisions, Product quality and product diversity have a positive effect on repurchase decisions mediated by customer satisfaction. The implication of this study is the need for Comporbed store management in Bekasi to pay attention to and improve product quality and product diversity offered in order to increase customer satisfaction and encourage thriving repurchase decisions at their stores.

Keywords: *Product Quality, Product Diversity, Customer Satisfaction, Repurchase Decision, Thrifting*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Melalui skripsi ini penulis meneliti bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Keberagaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Thrifting Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Toko Comberbed Bekasi. Semoga proposal ini dapat berguna bagi peneliti, objek peneliti, pembaca yang membaca penelitian ini dan khususnya untuk mahasiswa Universitas Bhayangkara Fakultas Ekonomi dan Bisnis guna menyempurnakan kembali penelitian yang sudah diteliti oleh peneliti, serta bermanfaat untuk pembaca yang mencari referensi bahan bacaan.

Penulis menyadari dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih, kepada:

1. Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M., Ph.D.,D.Crim (HC) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

4. Dr. Ari Sulistyowati SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas A01 Manajemen Angkatan 2020.
5. Bapak Dr. Yayan Hendayana selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ari Sulistyowati SE., MM selaku dosen pembimbing II yang selalu memberi bimbingan, dukungan, serta ilmu dalam penyelesaian skripsi.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta staff dilingkungan FEB UBJ, khususnya Program Studi Manajemen yang telah banyak membantu saya selama menempuh pendidikan S-1 ini.
7. Teristimewa kepada orang tua saya yaitu Bapak Susyantono dan Ibu Sumarni atas cinta dan kasih sayang, kesabaran dan dukungan yang selalu diberikan dan juga telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama penyusunan skripsi.
8. Sahabat saya, Pradhana Arief., S.M yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya namun selalu memberikan doa dan dukungan selama ini.
11. Kepada Zahra Alfira Nurjanah, S.M yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam mengerjakan skripsi.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan ketidaksempurnaan pada skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan di masa yang akan datang dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 22 Juni 2024

Penulis

Alfin Adam

202010325049



DAFTAR ISI

BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	15
TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Keputusan pembelian ulang.....	15
2.1.1Indikator pembelian ulang	16
2.1.2 Faktor faktor keputusan pembelian ulang.....	16
2.2 Kepuasan pelanggan.....	16
2.2.1 Indikator kepuasan pelanggan	17
2.2.2 Faktor faktor kepuasan pelanggan	18
2.3 Kualitas produk	18
2.3.1 Indikator kualitas produk	20
2.3.2 Faktor faktor kualitas produk.....	20
2.4 Keberagaman produk	25
2.4.1 Indikator keberagaman produk	26
2.4.2 Faktor faktor keberagaman produk.....	27
2.5 Telaah Empiris	27
2.6 Kerangka Konseptual	37
2.7 Hipotesis.....	38
2.7.1 Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang	38
2.7.2 Pengaruh keberagaman produk terhadap keputusan pembelian ulang	38
2.7.3 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan	39

2.7.4 Pengaruh keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan.....	39
2.7.5 Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang	40
2.7.6 Pengaruh kualitas produk dan keberagaman produk terhadap keputusan pembelian ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan	40
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
3.1 Desain Penelitian.....	42
3.2 Populasi dan Sampel	42
3.2.1 Populasi.....	42
3.2.2 Sampel	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Jenis data.....	44
3.3.2 Sumber data	45
3.4 Operasional Variabel.....	45
3.5 Teknik Analisis Data dan pengujian hipotesis	47
3.5.1 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	47
3.5.2 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	47
3.5.3 Evaluasi Model Pengukuran	48
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.2 Profil Perusahaan	53
4.1.1 Visi Dan Misi.....	54
4.1.2 Struktur Organisasi	55
4.2 Deskripsi Data.....	55
4.2.1 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner.....	55
4.2.2 Deskripsi Umum Responden	56
4.3 Hasil Analisis Data.....	60
4.3.1 Pengukuran Model (Outer Model).....	60
4.3.2 <i>Convergent Validity</i> (Validitas Konvergen)	61
4.3.3 <i>Discriminant Validity</i> (Diskriminan Validasi).....	68
4.3.4 Metode Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)	69
4.3.5 Uji <i>forner lecker</i>	69

4.3.6 Uji <i>Cross Loading</i>	70
4.3.7 <i>Construct Reliability</i> dan <i>Validity</i>	73
4.4 Hasil Analisis Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	78
4.5 Hasil Analisis Pengujian Hipotesis	81
4.6 Pembahasan.....	85
4.6.1 Pengaruh Kualitas produk Terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	85
4.6.2 Pengaruh keberagaman produk terhadap keputusan pembelian ulang	86
4.6.3 Pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.....	86
4.6.4 Pengaruh Keberagaman produk terhadap kepuasan pelanggan.....	87
4.6.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap keputusan pembelian ulang	87
4.6.6 Pengaruh kualitas produk dan keberagaman produk terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan.....	88
BAB V	90
KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 3 Pra survey keputusan pembelian ulang Comporbed Bekasi	8
Tabel 3. 1 Operasional variabel	45
Tabel 3. 2 Skala <i>likert</i>	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 4 Hasil <i>Outer Loading</i> Kualitas Produk.....	62
Tabel 4. 5 Hasil <i>Outer Loading</i> Keberagaman Produk	63
Tabel 4. 6 Hasil <i>Outer Loading</i> Kepuasan Pelanggan	64
Tabel 4. 7 Hasil <i>Outer Loading</i> Keputusan Pembelian Ulang.....	65
Tabel 4. 8 Hasil Uji Discriminant Validity HTMT	69
Tabel 4. 9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity forner lecker</i>	70
Tabel 4. 10 Hasil <i>Cross Loading</i> Kualitas Produk.....	71
Tabel 4. 11 Hasil <i>Cross Loading</i> Keberagaman Produk.....	71
Tabel 4. 12 Hasil <i>Cross Loading</i> Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4. 13 Hasil <i>Cross Loading</i> Keputusan Pembelian Ulang.....	73
Tabel 4. 14 Hasil Uji Composite Reliability	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i>	75
Tabel 4. 16 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	76
Tabel 4. 17 Nilai R-Square.....	79
Tabel 4. 18 Nilai <i>f-Square</i>	80
Tabel 4. 19 Uji <i>Path Coefficients</i>	81
Tabel 4. 20 Uji <i>Spesific Indirect Effects</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Konsumen	4
Gambar 1. 2 Press Confrense Kemendag.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4. 1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	58
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Gambar 4. 4 Outer Model	61
Gambar 4. 5 grafik Koefisien Jalur dari Outer loading.....	67
Gambar 4. 6 Outer Model Kedua.....	68
Gambar 4. 7 grafik Reliabilitas Komposisi (Composite Reliability)	74
Gambar 4. 8 grafik <i>Cronbach's Alpha</i>	76
Gambar 4. 9 grafik <i>Average Variance Extracte</i> (AVE).....	77
Gambar 4. 10 Inner Model	78



DAFTAR LAMPIRAN

Uji Referensi	99
Cross Loading	119
Lembar Persetujuan	102
Lampiran Hasil Smart PLS 4.0	119

