



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN PEMBELIAN KEMBALI DI RITEL BUAH  
GOFRUIT MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS**

**LAPORAN SKRIPSI**

**UNIVERSITAS  
YUSUP ARIO WIBISONO  
41617110018  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DAN PEMBELIAN KEMBALI DI RITEL BUAH  
GOFRUIT MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS**

**LAPORAN SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
sarjana

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**YUSUP ARIO WIBISONO**

**41617110018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK/PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yusup Ario Wibisono  
NIM : 41617110018  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN  
KEMBALI DI RITEL BUAH GOFRUIT  
MENGUNAKAN METODE SEM-PLS

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis, 30 Mei 2023

  
(Yusup Ario Wibisono)



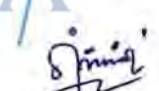
## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Yusup Ario Wibisono  
NIM : 41617110018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN TESTIMONI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN PEMBELIAN KEMBALI DI RITEL  
BUAH GOFRUIT MENGGUNAKAN  
METODE SEM-PLS

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Teknik, Fakultas Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Sawarni Hasibuan, Dr, MT (  )  
NIDN : 0416086504  
Ketua Penguji : Selamat Riadi, ST., MT (  )  
NIDN : 0320117105  
Anggota Penguji 1 : Didi Junaedi ST., MT (  )  
NIDN : 0318067901

Jakarta, 19 juli 2023


Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT.)



(Dr. Uly Amrina S.T., MM)

## KATA PENGANTAR

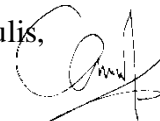
Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan kesehatan, dan shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan hidup yang baik kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini.

Penulisan Laporan Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memenuhi syarat kelulusan program Sarjana Strata Satu (S-1) Prodi Teknik Industri pada Fakultas Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar. Oleh karenanya, ucapan terimakasih penulis disampaikan kepada:

1. Bapak prof. Andi Adriansyah, M. Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Ketua Dekan Studi Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, ST, MM selaku ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana
4. Ibu Sawarni Dr, MT Hasibuan selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing saya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Selamat Riadi, ST, MT selaku dosen penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahannya serta masukannya.
6. Bapak Didi Junaedi, ST, MT selaku dosen penguji Tugas Akhir atas koreksi dan arahannya serta masukannya.
7. Ibu Sri Alfiah Dan Bapak Aris Munandar selaku kedua Orang Tua yang telah mencurahkan seluruh kasih sayangnya selama ini
8. Ibu Atika Amelia selaku Supervisor operasional GOFRUIT yang telah memberikan arahan dan saran selama kegiatan penyusunan Skripsi.

Jakarta, 2 Februari 2023

Penulis,



Yusup Ario Wibisono

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusup Ario Wibisono  
NIM : 41617110018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUÁLITAS PELAYANAN DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN PEMBELIAN KEMBALI DI RITEL BUAH GOFRUIT MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 22 juni 2023

Yang menyatakan,

  
(Yusup Ario Wibisono)

## ABSTRAK

Nama : Yusup Ario Wibisono  
NIM : 41617110018  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TESTIMONI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN PEMBELIAN KEMBALI DI RITEL BUAH GOFRUIT MENGGUNAKAN METODE SEM-PLS  
Pembimbing : Sawarni Hasibuan Dr, MT

**Abstrak.** Meningkatnya permintaan buah dan sayur segar pada masa pandemic tidak diikuti dengan kepuasan dan pembelian kembali pelanggan GOFRUIT. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan, testimoni terhadap pembelian kembali melalui mediasi kepuasan konsumen, menggunakan metode SEM-PLS. Batasan penelitian terfokus di toko buah dan sayur GOFRUIT Puri Indah periode 2020-2021. Dengan hipotesis yang diajukan adalah: H1 menguji pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. H2 menguji pengaruh testimoni terhadap kepuasan pelanggan. H3 menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian kembali melalui kepuasan pelanggan. H4 menguji pengaruh testimoni terhadap pembelian kembali pelanggan melalui kepuasan pelanggan. H5 menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap pembelian kembali, H6 menguji pengaruh testimoni terhadap pembelian kembali pelanggan. H7 menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pembelian kembali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: H1, Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H2 testimoni berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan. H5 kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian kembali. H6, testimoni berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian kembali.

Kata kunci: kualitas pelayanan, testimoni, kepuasan pelanggan, pembelian kembali.

## **ABSTRACT**

Name : Yusup Ario Wibisono  
NIM : 41617110018  
Study Program : Teknik Industri  
Title Internship Report : ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE  
QUALITY AND CUSTOMER TESTIMONY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AND  
REPURCHASE IN GOFRUIT FRUIT RETAIL  
USING THE SEM-PLS METHOD  
Counsellor : Sawarni Hasibuan Dr, MT

**Abstract.** *The increased demand for fresh fruit and vegetables during the pandemic was not followed by GOFRUIT customer satisfaction and repurchase. This study aimed to identify the effect of service quality, testimonials on repurchase through mediation of customer satisfaction, using the SEM-PLS method. Research limitations focused on GOFRUIT Puri Indah fruit and vegetable shops for the 2020-2021 period. The hypothesis proposed is: H1 examines the effect of service quality on customer satisfaction. H2 examines the effect of testimonials on customer satisfaction. H3 examines the effect of service quality on repurchase through customer satisfaction. H4 examines the effect of testimonials on customer repurchase through customer satisfaction. H5 test the effect of service quality on repurchase, H6 test the effect of testimonials on customer repurchase. H7 examines the effect of customer satisfaction on repurchase. The results of the study show that: H1, Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. H2 testimonials have a significant effect on customer satisfaction. H5 Service quality has a positive and significant effect on repurchase. H6, testimonials have a positive and significant effect on repurchase.*

**Keywords:** *service quality, testimonials, customer satisfaction, repurchase.*



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Konsep dan Teori.....	8
2.1.1 Retail.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Testimoni Pelanggan.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.5 Pembelian kembali.....	15

2.2	Penelitian Terdahulu .....	16
2.3	Kerangka pemikiran.....	21
2.3.1	Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Jenis Data dan Informasi.....	27
3.2.1	Jenis Data .....	27
3.2.2	Informasi .....	28
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	33
3.3.1	Skala Pengukuran Variabel .....	33
3.3.2	Populasi Dan Sampel .....	34
3.4	Metode Pengolahan dan Analisa Data .....	34
3.5	Langkah-langkah Penelitian .....	41
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>		<b>42</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	42
4.2	Pengolahan Data.....	42
4.3	Hasil Dan Pembahasan.....	56
4.3.1	Validitas dan Reliabilitas .....	56
4.3.2	Hasil Pengujian dan Analisa Hipotesis .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>63</b>
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penelitian terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 operasionalisasi indikator .....	29
Tabel 3. 2 Bobot Penilaian .....	33
Tabel 3. 3 Pedoman Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik responden GOFRUIT Puri indah.....	43
Tabel 4. 2 nilai rata-rata kualitas data kuesioner .....	44
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi) .....	47
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross loadings) .....	49
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian AVE.....	50
Tabel 4. 6 Pengujian Discriminant Validity (Fornel Lacker Criterium) .....	50
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Composite Reliability.....	51
Tabel 4. 8 Hasil R_square .....	52
Tabel 4. 9 Hasil Uji Model fit.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Hipotesis (hubungan langsung).....	54
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Hipotesis (hubungan tidak langsung) .....	54

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 volume penjualan toko buah GOFRUIT puri indah .....	2
Gambar 1. 2 jumlah komplain & pembatalan /refund pembelian pelanggan toko buah GOFRUIT.....	3
Gambar 2. 1 kerangka pemikiran konseptual .....	24
Gambar 3. 1 Variabel SEM .....	35
Gambar 3. 2 Langkah-langkah penelitian .....	41
Gambar 4. 1 Hasil Alogaritma PLS (Sumber : Output PLS 2022).....	46
Gambar 4. 2 Hasil Pengujian Convergent Validity (Modifikasi) .....	48
Gambar 4. 3 Hasil Uji Bootstrapping.....	55
Gambar 4. 4 Model Struktural Setelah Pengujian Hipotesis (uji validasi).....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner penelitian.....	70
Lampiran 2 Hasil kuesioner.....	75
Lampiran 3 Output SmartPLS .....	85

