

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM BOCI DAY *DELIVERY*  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

**RIGITA AYU MAHARANI**

**212304058**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI OLEH  
KEPUASAN KONSUMEN PADA UMKM BOCI DAY *DELIVERY*  
YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

**RIGITA AYU MAHARANI**  
**212304058**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah  
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen  
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial  
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

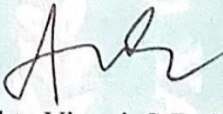
Tanggal : Kamis / 17 Juli 2025

Mengesahkan,


Pembimbing,

  
Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.

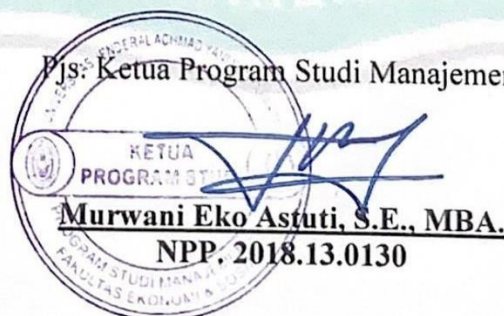
Ketua Penguji,

  
Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.

Anggota Penguji,

  
Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc.

Pjs: Ketua Program Studi Manajemen,



## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang tertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Nama : Rigita Ayu Maharani

NPM : 2123040508

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen pada UMKM Boci Day *Delivery* Yogyakarta.

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Dengan demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, Juli 2025



Rigita Ayu Maharani

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan pada UMKM Boci Day *Delivery* Yogyakarta”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Ibu Prof. Dr. rer.nat.apt. Triana Hertiani, selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.SI., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
3. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Prodi Manajemen (S-1). selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi. Terima kasih, telah berperan penting dalam proses peneliti selama menjadi mahasiswa.
4. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi. Terima kasih, telah berperan penting dalam proses peneliti selama menjadi mahasiswa. Terima kasih atas segala kebahagiaan, dukungan, arahan, dan doa yang telah membantu peneliti sehingga meraih prestasi yang membanggakan selama perkuliahan.
5. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Ayah Serma (Purn.) Sugito, ibu Siti Rifatin, S.Pd., kak can, kak dik, dan keluarga tercinta yang memberikan kasih sayang, semangat, doa, dukungan

baik secara moril maupun materil dan segalanya sehingga peneliti mampu menyelesaikan studi sarjana manajemen di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

7. Kepada Nanda Setya Pratama pemilik NRP 1721106020002123 yang selalu mendukung peneliti baik secara moril maupun materiil dalam menempuh studi dan kehidupan di Yogyakarta.
8. Para sahabat peneliti yang selalu menjadi tempat segala canda, tawa, pengalaman, dan dukungan selama menempuh studi hingga menyelesaikan skripsi ini di Yogyakarta.
9. Untuk diri saya sendiri, Rigita Ayu Maharani. Terima kasih telah menjadi pribadi yang kuat dan mampu menghadapi kehidupan perkuliahan, sambil menjalankan bisnis, mendapat beberapa penghargaan/prestasi selama menjadi mahasiswa dan selalu mampu mengendalikan diri dari segala tekanan. Terima kasih telah mengatur ego dan memilih bangkit dengan rasa semangat sejak menjadi mahasiswa baru hingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada peneliti. Akhirnya besar harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 8 Juni 2025

Rigita Ayu Maharani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAK .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
1. Manfaat Teoritis .....	13
2. Manfaat Praktis.....	13
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Kualitas Produk .....	16
2. Kualitas Layanan .....	19
3. Kepuasan Konsumen .....	21
4. Minat Beli Ulang .....	23
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Kerangka Berfikir .....	36
D. Pengembangan Hipotesis .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	44
A. Desain Penelitian.....	44
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
1. Tempat Penelitian .....	45

2. Waktu Penelitian.....	45
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	46
D. Populasi dan Sampel.....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisis Data .....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
A. Deskripsi Data.....	60
B. Analisis Data .....	72
C. Pembahasan.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	103
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	105
DAFTAR PUSTAKA .....	110
LAMPIRAN .....	114

PERPUSTAKAAN  
 UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
 YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Laporan Penjualan Boci Day Juli 2024 - Februari 2025 .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian .....	45
Tabel 3. 2 Operasional Variabel .....	47
Tabel 3. 3 Jumlah Pembelian Boci Day <i>Delivery</i> .....	52
Tabel 3. 4 Pengukuran Skala <i>Likert</i> .....	54
Tabel 4. 1 Kriteria Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4. 2 Kriteria Usia Responden .....	62
Tabel 4. 3 Kriteria Pekerjaan Responden .....	63
Tabel 4. 4 Kriteria Frekuensi Pernah Membeli .....	64
Tabel 4. 5 Deskripsi Statistik .....	65
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen Nilai <i>Loading Factor</i> .....	73
Tabel 4. 7 Uji Validitas Konvergen .....	74
Tabel 4. 8 <i>Cross Loading</i> .....	76
Tabel 4. 9 <i>Construct Reliability</i> .....	78
Tabel 4. 10 <i>R-Square</i> .....	79
Tabel 4. 11 Model Fit .....	82
Tabel 4. 12 Pengujian Pengaruh Langsung <i>Path Coefficient</i> .....	82
Tabel 4. 13 <i>Spesific Indirects Effects</i> .....	85
Tabel 4. 14 Uji Hipotesis .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konten @nanakoot .....	2
Gambar 1. 2 Produk Boci Day .....	3
Gambar 1. 3 Data Nilai Transaksi Bruto <i>Online Food Delivery</i> di 6 Negara ASEAN (2023) .....	7
Gambar 1. 4 <i>Flowchart</i> Boci Day <i>Delivery</i> .....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	36

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	115
Lampiran 2 Data Penelitian .....	122
Lampiran 3 Identitas Responden .....	128
Lampiran 4 Data Deskripsi Responden.....	132
Lampiran 5 Analisis Data .....	134
Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi.....	139
Lampiran 7 Hasil Cek <i>Plagiarisme</i> .....	141

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA