



PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, *WORD OF MOUTH*,

HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITA RASA

TERHADAP MINAT BELI ULANG UMKM

KERIPIK DAGE KECAMATAN

BUMIAYU

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

AZKA SYAHARANI

41221001

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025



**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, *WORD OF MOUTH*,
HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITA RASA
TERHADAP MINAT BELI ULANG UMKM
KERIPIK DAGE KECAMATAN
BUMIAYU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

Oleh:

AZKA SYAHARANI

41221001

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

BUMIAYU

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, *WORD OF MOUTH*, HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN CITA RASA TERHADAP MINAT BELI ULANG UMKM KERIPIK DAGE KECAMATAN BUMIAYU**

Oleh

Nama : Azka Syaharani
NIM : 41221001
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Telah dipertahankan di depan dewan penguji Skripsi pada tanggal 23 bulan Juli tahun 2025

DEWAN PENGUJI

Nama Penguji

Tanda Tangan

Ketua Tim Penguji/Pembimbing

Rizki Amalia, S.Kom,M.M
NIDN. 0607099402



Dosen Penguji I

Sarah Dien Hawa, S.E.,M.Si
NIDN. 0622059001



Dosen Penguji II

Dr. Qori Al Banin, S.E., M.Si
NIDN.0607098601



Diterima dan disahkan

pada tanggal 12 Agustus 2025

Dekan

Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Mikhroji, S.E., M.M

NIPY. 16.02.120

Ketua

Program Studi S1 Manajemen



Sarah Dien Hawa, S.E., M.Si.

NIPY.16.01.101

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azka Syaharani

Nim : 41221001

Program Studi: S1 Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya dan bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali secara tertulis mengacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait skripsi ini.

Paguyangan, 12 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Azka Syaharani

NIM. 41211001

MOTTO PERSEMBAHAN

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan mudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

“Ilmu tidak akan didapat dengan badan yang santai. Ia hanya dapat diraih dengan kesungguhan, kesabaran, dan kerja keras”

(Imam Syafi’i)

“Perjalanan panjang ini tidak pernah mudah. Tapi percayalah, segala lelahmu hari ini akan menjadi cerita indah esok hari”

(Tere Liye)

“Aku menulis ini bukan karena aku hebat, tapi karena aku tak berhenti mencoba”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT dengan kasih sayang-Nya memberikan nikmat yang hebat memberikan saya petunjuk dengan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai di waktu yang tepat. Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Untuk ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya tercinta Bapak Mahfudin dan Ibu Daipah yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah memberikan yang terbaik dalam hal apapun. Semoga selalu diberikan kebahagiaan yang penuh dalam selalu dalam lindungan-Nya *Aamiin*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, *Word Of Mouth*, Harga, Kualitas Produk, dan Cita Rasa Terhadap Minat Beli Ulang UMKM Keripik Dage Kecamatan Bumiayu”. Penyusunan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Peradaban. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, akan sulit bagi saya untuk menyelesaikannya dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, saya mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Assoc. Prof. Dr. Kadarisman, S.H M.Si, selaku Rektor Universitas Peradaban.
2. Bapak Mukhroji, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban
3. Ibu Sarah Dien Hawa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban.
4. Ibu Rizki Amalia, S.kom., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi saya yang dengan sabar dan sudah selalu menyediakan waktu, dorongan, bimbingan dan nasehat serta pikiran untuk membimbing penulis dari penyusunan proposal sampai dengan skripsi ini selesai.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Peradaban yang telah memberikan dan membekali banyak pengetahuan dan pengalaman kepada saya. Serta seluruh Staf Universitas Peradaban yang telah memberikan layanan kepada penulis.
6. Ayahanda Mahfudin tercinta, sosok yang menjadi panutan dalam hidup saya,. Terimakasih atas kerja keras, keteguhan, dan cinta dalam diam yang selalu tunjukkan. Dalam setiap langkah saya, ada keringat dan doa yang titipkan tanpa suara. Doa, dukungan, serta pengorbanan yang tidak ternilai telah

memberikan makna mendalam bagi setiap langkah yang penulis tempuh hingga tersusunnya skripsi ini.

7. Ibu Daipah tercinta, pintu surgaku dan perempuan terhebat dalam hidup saya. Terimakasih atas kasih sayang yang tak pernah habis, doa-doa yang diam-diam ibu panjatkan dan pelukan yang selalu menjadi tempat paling aman dan nyaman. Dalam keberhasilan penulis, ada air mata dan perjuangan Ibu yang tidak terlihat sehingga memberikan makna mendalam bagi setiap langkah yang penulis tempuh hingga tersusunnya skripsi ini.
8. Adik tercinta satu-satunya, Muhamad Nandu Kurniawan . Terimakasih atas dukungan, bantuan, dan doa untuk mengerjakan skripsi ini hingga selesai kepada penulis.
9. Teruntuk seseorang yang telah menemani perjalanan penulis sejak tahun 2019 yang berinisial F. N. A. Terimakasih atas segala kasih, doa, kesabaran, dan semangat yang tak pernah putus kau berikan di setiap langkahku. Semoga kebersamaan ini senantiasa menjadi anugerah yang terus bertumbuh seiring waktu dan semoga kita sukses di masa depan nanti.
10. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2021, terimakasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi dan keceriaan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat terbaikku yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih selalu hadir dalam tawa maupun tangis, terimakasih atas kebersamaan, doa, dan dukungan yang tak tergantikan. Semoga ikatan ini tetap abadi, seiring mimpi-mimpi yang kita perjuangkan bersama.
12. Responden yang sudah bersedia mengisi kuesioner untuk penelitian ini.
13. Dan terakhir, terimakasih untuk diriku sendiri telah bertahan sejauh ini. Dalam lelah yang tak terucap, dan hari-hari penuh keraguan. Kamu tetap memilih melangkah. Meski sering merasa tidak cukup kuat, kamu tak pernah benar-benar menyerah. Perjalanan ini bukan sekadar tentang pencapaian, tapi juga tentang keberanian untuk terus bangkit. Aku bangga pada diriku sendiri.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Paguyangan, 12 Juli 2025

Penulis

Azka Syaharani

NIM. 41221001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kepuasan pelanggan, *word of mouth*, harga, kualitas produk dan cita rasa terhadap minat beli ulang. Lokasi penelitian ini dilakukan di UMKM keripik dage Kecamatan Bumiayu. Metode penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Responden dalam penelitian ini adalah 210 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 4 untuk mendukung proses analisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, *word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan cita rasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, *word of mouth*, harga, kualitas produk, cita rasa dan minat beli ulang.

ABSTRACT

This study aims to identify and examine the influence of customer satisfaction, word of mouth, price, product quality, and taste on repurchase intention. The location of this research was carried out at dage chips MSMEs Bumiayu District. The research method used in this study is a quantitative approach. The data collection technique employed is non-probability sampling using the purposive sampling method. The respondents in this study consist of 210 individuals. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM), supported by the SmartPLS version 4 software for data analysis. The result of the analysis indicate that customer satisfaction does not have a significant effect on repurchase intention, word of mouth does not have a significant effect on repurchase intention, price does not have a significant effect on repurchase intention, product quality has a positive and significant effect on repurchase intention, and taste has a positive and significant effect on repurchase intention.

Keywords: *Customer satisfaction, word of mouth, price, product quality, taste and repurchase intention.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN MODEL PENELITIAN....	16
A. Telaah Pustaka	16
1. Minat Beli Ulang.....	16
2. Kepuasan Pelanggan.....	18
3. <i>Word Of Mouth</i>	21
4. Harga	23
5. Kualitas Produk	26
6. Cita Rasa	28
B. Perumusan Model Penelitian.....	31
1. Penelitian Terdahulu.....	31
2. Perumusan Hipotesis	35

3. Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN DAN TEKNIK ANALISIS DATA.....	43
A. Metode Penelitian	43
1. Jenis Penelitian.....	43
2. Lokasi Penelitian	43
3. Waktu Penelitian	43
4. Populasi dan Sampel	43
5. Teknik Pengambilan Sampel.....	44
6. Sumber Data	45
7. Teknik Pengumpulan Data	46
8. Definisi Konsep dan Operasional Variabel	47
B. Teknik Analisis Data	52
1. Analisis Deskriptif.....	53
2. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	54
3. Evaluasi PLS (<i>Partial Least Square</i>)	55
4. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	56
5. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
1. Sejarah Umkm Keripik Dage Kecamatan Bumiayu	68
B. Gambaran Umum Responden.....	69
1. Gambaran Umum Responden	69
C. Analisis Data dan Pembahasan.....	74
1. Analisis Deskriptif.....	74
2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	82
3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	92
4. Pembahasan	108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
A. Kesimpulan	117
B. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pendapatan UMKM Keripik Dage Kecamatan	5
Tabel 2. Kesenjangan Penelitian Harga terhadap Minat Beli Ulang	11
Tabel 3. Kesenjangan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	11
Tabel 4. Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 5. Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 6. Operasional Variabel <i>Word Of Mouth</i>	49
Tabel 7. Operasional Variabel Harga.....	50
Tabel 8. Operasional Variabel Kualitas Produk.....	51
Tabel 9. Operasional Variabel Cita Rasa	51
Tabel 10. Operasional Variabel Minat Beli Ulang.....	52
Tabel 11. Skala Pengukuran.....	53
Tabel 12. Interpretasi Nilai Indeks.....	54
Tabel 13. Ringkasan Evaluasi Model PLS.....	66
Tabel 14. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 15. Responden Berdasarkan Usia.....	71
Tabel 16. Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 17. Responden Berdasarkan Umkm Keripik Dage Yang Sering Dibeli	73
Tabel 18. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 19. Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i>	76
Tabel 20. Jawaban Responden Variabel Harga.....	77
Tabel 21. Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk	78
Tabel 22. Jawaban Responden Variabel Cita Rasa.....	80
Tabel 23. Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang	81
Tabel 24. Nilai Outer Loading Konstruk Eksogen/Independen Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel 25. Nilai Outer Loading Konstruk Eksogen/Independen <i>Word of Mouth</i> ..	84
Tabel 26. Nilai Outer Loading Konstruk Eksogen/Independen Harga	84
Tabel 27. Nilai Outer Loading Konstruk Eksogen/Independen Kualitas Produk .	85
Tabel 28. Nilai Outer Loading Konstruk Eksogen/Independen Cita Rasa	85
Tabel 29. Nilai Outer Loading Konstruk Endogen/Dependen Minat Beli Ulang.	85

Tabel 30. <i>Construct Reliability dan Validity</i>	86
Tabel 31. Nilai <i>Cross Loading</i>	87
Tabel 32. <i>Fornell_Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	89
Tabel 33. Evaluasi Kolinearitas Statistik (<i>Collinearity Statistics</i>).....	90
Tabel 34. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i>	91
Tabel 35. <i>Collinearity Inner VIF</i>	93
Tabel 36. <i>R-Squared</i>	94
Tabel 37. <i>F-Squared</i>	95
Tabel 38. Relevansi Prediktif (Q^2).....	96
Tabel 39. Perhitungan <i>PLS-Predict</i>	97
Tabel 40. T Statistik	98
Tabel 41. Konfidensi Interval 95% dari Koefisien Jalur.....	99
Tabel 42. Pengujian Hipotesis (<i>Direct Effect</i>)	102
Tabel 43. Hasil Hipotesis	106
Tabel 44. Model Fit atau SRMS	107
Tabel 45. Rangkuman Hasil Penelitian.....	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tingkat Pengangguran Terbuka di Kabupaten.....	3
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 3. Model Penelitian	42
Gambar 4. Hasil Uji Outer Model.....	83
Gambar 5. Hasil Pengujian Hipotesis	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2. Legalitas Pendapatan UMKM Keripik Dage Kecamatan Bumiayu	134
Lampiran 3. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	135
Lampiran 4. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Lanjutan).....	136
Lampiran 5. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Lanjutan).....	137
Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Lanjutan).....	138
Lampiran 7. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Lanjutan).....	139
Lampiran 8. Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i>	140
Lampiran 9. Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (Lanjutan).....	141
Lampiran 10. Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (Lanjutan).....	142
Lampiran 11. Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (Lanjutan).....	143
Lampiran 12. Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> (Lanjutan).....	144
Lampiran 13. Tabulasi Data Variabel Harga	145
Lampiran 14. Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan)	146
Lampiran 15. Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan)	147
Lampiran 16. Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan)	148
Lampiran 17. Tabulasi Data Variabel Harga (Lanjutan)	149
Lampiran 18. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk	150
Lampiran 19. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan)	151
Lampiran 20. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan)	152
Lampiran 21. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan)	153
Lampiran 22. Tabulasi Data Variabel Kualitas Produk (Lanjutan)	154
Lampiran 23. Tabulasi Data Variabel Cita Rasa.....	155
Lampiran 24. Tabulasi Data Variabel Cita Rasa (Lanjutan).....	156
Lampiran 25. Tabulasi Data Variabel Cita Rasa (Lanjutan).....	157
Lampiran 26. Tabulasi Data Variabel Cita Rasa(Lanjutan).....	158
Lampiran 27. Tabulasi Data Variabel Cita Rasa (Lanjutan).....	159
Lampiran 28. Tabulasi Data Variabel Minat Beli Ulang	160
Lampiran 29. Tabulasi Data Variabel Minat Beli Ulang (Lanjutan)	161
Lampiran 30. Tabulasi Data Variabel Minat Beli Ulang (Lanjutan)	162

Lampiran 31. Tabulasi Data Variabel Minat Beli Ulang (Lanjutan)	163
Lampiran 32. Tabulasi Data Variabel Minat Beli Ulang (Lanjutan)	164
Lampiran 33. Nilai <i>Outer Loading</i>	165
Lampiran 34. <i>Construct Reliability dan Validity</i>	166
Lampiran 35. Validitas Diskriminan.....	167
Lampiran 36. <i>Fornell_Larcker Criterion Discriminant Validity</i>	168
Lampiran 37. Kolinearitas Statistik.....	169
Lampiran 38. Signifikansi dan Relevansi <i>Outer Weights</i>	170
Lampiran 39. <i>Collinearity Inner VIF</i>	171
Lampiran 40. <i>R-Squared</i>	172
Lampiran 41. <i>F-Squared</i>	173
Lampiran 42. Relevansi Prediktif (Q^2).....	174
Lampiran 43. <i>PLS- Predict</i>	175
Lampiran 44. <i>Path Coefisien</i>	176
Lampiran 45. Konfidensi Interval 95%.....	177
Lampiran 46. Pengujian Hipotesis	178
Lampiran 47. Model Fit atau SRMS	179
Lampiran 48. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	180
Lampiran 49. Hasil Uji Validitas	181
Lampiran 50. Daftar Riwayat Hidup Penulis	182