

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
MIXUE**



Disusun oleh:  
**NOVA ANGGELA**  
**201510090**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu  
Pada Program Studi Manajemen

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK  
MIXUE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu  
Pada Program Studi Manajemen**

**Disusun oleh:**

**NOVA ANGGELA**

**201510090**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK**

**MIXUE**

**NOVA ANGELA**

**201510099**

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Mengajukan Seminar Hasil  
Pada Program Studi Manajemen**

Menyetujui,

Palembang, 21 Agustus 2024  
Program studi manajemen  
Fakultas Sosial dan Humaniora  
Universitas Bina Darma

Pembimbing



**Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.**

Dekan,





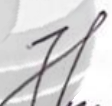
Universitas Bina Darma  
Fakultas Sosial Humaniora

**Nuzep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D.**

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul: "PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASANA KONSUMEN DIMEDIASI KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MIXUE" telah dipertahankan oleh didepan penguji pada tanggal 20 Agustus 2024 dan dinyatakan sudah memenuhi syarat untuk diterima.

### KOMISI PENGUJI

1. Dr. Sulaiman Helmi S.E., M.M. Ketua penguji (  )
2. Heriyanto, S.E., M.Si Anggota Penguji 1 (  )
3. Irwan Septayuda, S.E., M.Si Anggota Penguji 2 (  )

Palembang, Tanggal 21 Agustus 2024

Program studi Manajemen  
Fakultas Sosial Humaniora  
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi,

Universitas **Bina Darma**  
Fakultas Sosial Humaniora



Dr. Trisninawati, S.E., M.M  
NIDN. 0220076702

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Anggela

NIM : 201510090

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia skripsi ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 21 Agustus 2024  
Yang membuat pernyataan



Nova Anggela  
NIM : 201510090

## ABSTRAK

Dengan banyaknya penyebaran gerai Mixue di kota Palembang menyebabkan timbulnya beberapa permasalahan seperti kualitas produk dan kualitas pelayanan yang di rasa beda dan kurang baik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dimediasi keputusan pembelian produk Mixue. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kusioner kepada 100 responden yang pernah membeli Mixue di kota Palembang. Sampel yang digunakan yaitu teknik *sampling insidentas* (sampling tidak disengaja/kebetulan). Analisis data menggunakan bantuan SmartPLS 4 dengan mengevaluasi model pengukuran (*outher model*), model stuktural (*inner model*) dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk Mixue, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Mixue, kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian produk Mixue, kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen produk Mixue.

***Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian***

## ABSTRACT

*With the large spread of Mixue outlets in the city of Palembang, several problems arise such as product quality and service quality which are felt to be different and not good. The aim of this research is to analyze the influence of product quality and service quality on consumer satisfaction mediated by the decision to purchase Mixue products. This research used a quantitative method by distributing questionnaires to 100 respondents who had purchased Mixue in the city of Palembang. The sample used was an incidental sampling technique (accidental/accidental sampling). Data analysis uses SmartPLS 4 by evaluating the measurement model (outer model), structural model (inner model) and hypothesis testing. The research results show that product quality has a significant influence on the decision to purchase Mixue products, product quality has a significant influence on Mixue consumer satisfaction, service quality has a significant influence on the decision to purchase Mixue products, service quality has a negative and insignificant effect on consumer satisfaction and purchasing decisions have a significant influence on consumer satisfaction with Mixue products.*

**Keywords: Consumer Satisfaction, Product Quality, Service Quality, Purchasing Decisions**



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

“Sungguh atas kehendak ALLAH semua ini terwujud, tiada kekuatan kecuali dengan pertolongan ALLAH”

**(Q.S Al-Kahfi : 39)**

“jika yang ingin kamu lakukan tidak berhasil, lanjutkan sampai kamu bisa”

**(jaemin)**

“Apabila sesuatu yang kau senangi tidak terjadi, maka senangilah apa yang terjadi”

**(Ali bin Abi Thalib)**

“ Mungkin kamu tidak tahu pasti hasil dari tindakanmu tapi kalau kamu tidak bertindak, dipastikan tidak akan pernah ada hasil”

**(Mahatma Gandhi)**

“ Hasil perjuangan sampai ke titik ini, tidak lain tidak bukan berkat do'a dan dukungan uang kedua orang tua”

**(Nova Anggela)**

### **Kupersembahkan Kepada:**

- ❖ Kedua Orang tua saya Daryana (Ibu) dan Alm. Zulkarnain (Bapak), Mulyadi (Ayah), Isna Dayanti (Kakak) dan Dewa Saputra (Adik) serta keluarga besar tercinta.
- ❖ Sahabat tercinta (Candra Agustyan, Fitry Rahmadaniyah, Sri Intani dan Handina Dwiana, Nur aini)
- ❖ Seluruh teman seperjuangan almamater S1 Manajemen UBD
- ❖ Almamaterku tercinta Universitas Bina Darma.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Nova Anggela  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat, Tanggal Lahir : Sungai Pasir, 05 Mei 1999  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat : Jl. Pendidikan, Sungai kedukan, Perumahan  
Monaco, jakabaring, Palembang  
Alamat email : jaquelinequeen10@gmail.com  
Telpon/No HP : 087867718460

### Latar Belakang Pendidikan

#### Pendidikan Formal

- SD : Madrasah Ibtidaiyah (2005-2011)
- SMP : SMP Negeri 2 Membalong (2014-2017)
- SMA : SMA Negeri 2 Tanjung Pandan (2017-2020)
- Perguruan Tinggi : Universitas Bina Darma Palembang S1  
(2020-2024)

## Pendidikan Non Formal

- Himpunan Mahasiswa Manajemen (2020-2023)
- Pelatihan Table Manner di Hotel Santika Radial (2022)
- Program Magang MBKM (Mahasiswa Belajar Kampus Merdeka) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang (03 April 2023 s/d 03 Agustus 2023)
- Program KKNT MBKM (Mahasiswa Belajar Kampus Merdeka) di Desa Pemulutan Ulu, Kecamatan Pemulutan, Kabupaten Ogan Ilir (02 Oktober 2023 s/d 04 Desember 2023)

## Sertifikat

1. Peserta Table Manner di Hotel Santika Radial Palembang 2022
2. Peserta CEO TALK IMA (Indonesia Marketing Association) 2022
3. Sertifikat Magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang 2023
4. Peserta Seminar Nasional (Webinar) “Peran Dan Tantangan Mahasiswa Menuju Kebangkitan Pasca Covid-19” pada tanggal 02 November 2020
5. Peserta Webinar Himpunan Mahasiswa Manajemen “Optimalisasi SDM Dalam Menghadapi Dunia Kerja Di Era New Normal” 18 September 2021
6. Peserta *Marketeers XFest “INSIGHT. IDEA.IMPACT”* 26 Maret 2022

7. Peserta Himpunan Mahasiswa Manajemen “Pemanfaatan Teknologi 4.0 Demi Meningkatkan SDM Gen-Z” 15 April 2021
8. Peserta Seminar Series Chapter 1 “Digitalisasi Investasi Untuk Mahasiswa” 9 Juli 2024



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan Rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dimediasi Keputusan Pembelian Produk Mixue”**. Penelitian ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata1 (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma dengan melakukan penelitian di Mixue yang ada di kota Palembang.

Dalam penulisan karya akhir ini, penulis banyak sekali mengalami hambatan dan kendala. Namun dengan adanya bantuan dan dukungan baik moral maupun material yang penulis terima dari berbagai pihak yang terlihat sehingga penulisan karya akhir ini dapat terselesaikan dengan lancar. Maka dengan selesainya laporan penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

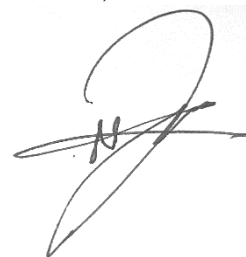
- Kedua orang tua yang sangat saya cintai dan sayangi, yang selalu memberikan kasih sayang, do`a, serta dukungan setiap langkah selama penulis menjalani masa perkuliahan, penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan keluarga.
- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bina Darma.

- Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Laporan saya yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penelitian.
- Seluruh teman-teman dan pihak yang selalu support dan membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
- Kepada kakak dan adik serta sepupu-sepupu saya terimakasih untuk selalu sama-sama mendoakan dan dukungannya.
- Kepada Candra agustyan, fitri rahmanadiyah, Handina dwiana dan Sri intani terimakasih sudah selalu ada disaat penulis butuh hiburan dan kesulitan.
- Terakhir untuk diri sendiri, terimakasih karena telah mau berjuang dan bertahan sampai mampu berada di titik ini.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dan kesalahan serta jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar berguna untuk kesempurnaan penulisan Skripsi ini. Akhirnya penulis berharap penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca, khususnya program Studi Manajemen Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Drama Palembang serta dapat dipergunakan dengan sebaik- baiknya.

Palembang, 21 Agustus 2024

Penulis,



Nova Anggela

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACK</i> .....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAH.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.6 Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Produk.....	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	12
2.1.1.2 Indikator Kualitas Produk .....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14

2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.2.2	Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3	Kepuasan Konsumen .....	17
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.3.2	Indikator Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.4	Keputusan Pembelian.....	19
2.1.4.1	Pengertian Keputusan Pembelian.....	19
2.1.4.2	Indikator Keputusan Pembelian .....	19
2.2	Penelitian Terdahulu .....	21
2.3	Pengaruh Antar Variabel .....	25
2.3.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.....	25
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	26
2.3.3	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.3.5	Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen..	29
.....	.....	29
2.4	Kerangka Berpikir .....	30
2.5	Hipotesis .....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1	Objek Penelitian.....	32
3.2	Operasional Variabel.....	32
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3.1	Jenis Data .....	34
3.3.2	Sumber Data.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5	Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1	Populasi.....	36
3.5.2	Sampel.....	36



3.6 Teknik Analisis Data .....	37
3.6.1 Metode Analisis Data Dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	39
3.6.1.1 Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	40
3.6.1.2 Evaluasi Struktural Model ( <i>Inner Model</i> ) .....	41
3.6.1.3 Pengujian Hipotesis .....	42
3.7 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	43
3.7.1 Definisi Operasional .....	43
3.7.2 Pengukuran Variabel .....	44
3.8 Tahapan SEM-PLS .....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Mixue di Kota Palembang .....	52
4.2 Profil Responden .....	55
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	57
4.3 Hasil Analisis Deskriptif .....	58
4.3.1 Penjelasan Kualitas Produk ( <i>Product Quality</i> ) .....	58
4.3.2 Penjelasan Variabel Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	59
4.3.3 Penjelasan Variabel Kepuasan Konsumen ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	61
4.3.4 Penjelasan Variabel Keputusan Pembelian ( <i>Buying Decision</i> ) .....	62
4.4 Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	63
4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outher Model</i> ) .....	63
4.4.1.1 Uji <i>Composite Reability</i> dan <i>Validitas Convergent</i> .....	65
4.4.1.2 Uji <i>Validitas Distriminant</i> .....	68
4.4.2 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	71
4.4.2.1 R-Square .....	72
4.4.2.2 F-Square .....	73

4.4.3 Uji Hipotesis .....	74
4.5 Pembahasan .....	76
4.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian produk Mixue .....	77
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan pembelian Produk.....	78
4.5.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mixue Mixue.....	79
4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mixue .....	80
4.5.5 Pengaruh Keputusan pembelian Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Mixue.....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Cabang Gerai Mixue Kota Palembang.....	2
Tabel 1. 2 Nama-Nama Usaha Ice Cream Sejenis Mixue Di Kota Palembang .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	33
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	45
Tabel 3. 3 Rangkuman Rule of Thum Evaluasi Outher Model, Inner Model dan Hipotesis.....	51
Tabel 4. 1 Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Produk .....	58
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4. 3 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan konsumen.....	61
Tabel 4. 4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	62
Tabel 4. 5 Outher Laoding, Composite Reability, Cronbach Alpa Dan AVE .....	65
Tabel 4. 6 Fornell Lacker .....	69
Tabel 4. 7 HTMT (Heterotrait Monotrait Ratio).....	70
Tabel 4. 8 Cross loading .....	71
Tabel 4. 9 R-Square.....	72
Tabel 4. 10 F – Square.....	73
Tabel 4. 11 Direct Effect Hasil Pengujian Pengaruh Langsung (Patch Coefficients).....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Research Model.....	30
Gambar 3. 1 Proses Keputusan SEM-PLS.....	50
Gambar 4. 1 Logo Mixue .....	52
Gambar 4. 2 Persebaran Cabang gerai Mixue di kota Palembang.....	53
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berbasis Gender.....	55
Gambar 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	56
Gambar 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	57
Gambar 4. 6 karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	57
Gambar 4. 7 Output Outher Model .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keputusan (SK) Pembimbing .....	90
Lampiran 2: Formulir Kuesioner .....	91
Lampiran 3: Tabulasi Kuesioner .....	96
Lampiran 4: Dokumentasi Saat Pengambilan Data dengan Responden .....	106
Lampiran 5: Formulir ACC Judul .....	107
Lampiran 6: Lembar Konsultasi Proposal Skripsi .....	108
Lampiran 7: Lembar Konsultasi Skripsi .....	109
Lampiran 8: Formulir Perbaikan Ujian Proposal .....	110
Lampiran 9: SK Lulus Ujian Proposal .....	111
Lampiran 10: Formulir Perbaikan Skripsi .....	112
Lampiran 11: Sk Lulus Ujian Seminar Hasil .....	113
Lampiran 12: Formulir Kelayakan Penjilidan (Point Check) .....	114
Lampiran 13: Bukti ACC Artikel .....	115
Lampiran 14: Bukti ACC Turnitine Artikel .....	116
Lampiran 15: Bukti ACC Turnitin Skripsi .....	117

Universitas Bina  
Dharma

