

**KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI APLIKASI TIKTOK  
(Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skincare Skintific* di Indonesia)**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan

Yogyakarta



Disusun Oleh:

FERNANDA JANICE LINTANGSARI

1900011199

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
YOGYAKARTA

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI APLIKASI TIKTOK  
(Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skincare* Skintific di Indonesia)**

Diajukan Oleh:  
FERNANDA JANICE LINTANGSARI  
NIM: 1900011199



Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Hendro Setyono".

Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

Yogyakarta, 10 Juni 2024

HALAMAN PENGESAHAN

KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI APLIKASI TIKTOK  
(Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skincare* Skintific di Indonesia)

Diajukan Oleh:  
FERNANDA JANICE LINTANGSARI  
NIM: 1900011199

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta  
Tanggal: 07 Juni 2024  
Yang terdiri dari



Ketua

Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.  
NIP. 196205021987032001

Penguji I

Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

Penguji II

Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19800426 201606 011 1496361

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Ahmad Dahlan



Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQR.  
NIPM:19700620 199601 011 0784345

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Kepuasan Konsumen Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang di Aplikasi Tiktok (Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skincare* Skintific di Indonesia)”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Fernanda Janice Lintang Sari  
NIM: 1900011199

Saksi 1, Ketua Penguji



Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.  
NIP. 196205021987032001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

Saksi 3, Anggota Tim Penguji



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19800426 201606 011 1496361

### PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fernanda Janice Lintang Sari  
NIM : 1900011199  
E-mail : [fernanda1900011199@webmail.uad.ac.id](mailto:fernanda1900011199@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Judul Tugas Akhir : KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI APLIKASI TIKTOK (Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skincare* Skintific di Indonesia)

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjana, baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saat ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Fernanda Janice Lintang Sari

#### PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fernanda Janice Lintangari  
NIM : 1900011199  
E-mail : [fernanda1900011199@webmail.uad.ac.id](mailto:fernanda1900011199@webmail.uad.ac.id)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Judul Tugas Akhir : KEPUASAN KONSUMEN MEMEDIASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG DI APLIKASI TIKTOK (Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skinicare* Skintific di Indonesia)

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 10 Juni 2024



Fernanda Janice Lintangari

Mengetahui  
Pembimbing



Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc.  
NIPM. 19641105 199204 111 0724598

## **MOTTO**

**“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan sholat”**

**(Q.S. Al-Baqarah : 45)**

**“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”**

**(Q.S. Al-Baqarah : 286)**

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”**

**(Q.S. Al-Insyirah : 5-6)**

**“Man Jadda Wajada (Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya)”**

**“Man Shabara Zhafira (Barang siapa yang bersabar, ia akan beruntung)”**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin.*

Segala puji dan syukur kupersembahkan bagi sang pencipta kehidupan karena atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Atas kehendak-Nya pula pada akhirnya tugas akhir (skripsi) ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu (*InsyaAllah*), bila meminjam pepatah lama “Tak ada gading yang tak retak” maka sangatlah pantas bila pepatah itu disandingkan dengan karya ini. Karya ini merupakan wujud dari kegigihan dalam ikhtiar untuk sebuah makna kesempurnaan dengan tanpa berharap melampaui kemaha sempurnaan sang maha sempurna.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahku (Alm. Sudarmo) dan Ibuku (Sri Umi Chulsum) tercinta, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, Ibu terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya. Terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikatmu yang setiap waktu ikhlas menjagaku, mendidikku, membimbingku dengan baik. Tak lupaku persembahkan untuk keluarga besarku. Terima kasih atas dukungan dan doa selama ini.

Kupersembahkan utuk Bapak Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc. selaku DOSBING yang selalu sabar dalam membimbing dan memotivasi atas penyelesaian skripsi ini. Bapak bukan hanya sebagai dosen melainkan orangtua yang terbaik. Doa yang tak pernah henti untuk bapak agar selalu diberi kesehatan, kebaikan, dan kebahagiaan.

Teruntuk sahabat-sahabatku dan semua teman-temanku, terima kasih, semoga persahabatan kita menjadi persaudaraan yang abadi selamanya, Bersama kalian warna indah dalam hidupku, suka dan duka berbaur dalam kasih, serta terima kasih kepada semua pihak yang telah menyumbangkan bantuan dan doa dari awal hingga akhir yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Kesuksesan bukanlah suatu kesenangan, buka juga suatu kebanggaan, Hanya suatu perjuangan dalam menggapai sebutir mutiara keberhasilan. Semoga Allah memberikan rahmat dan karunia-Nya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: “Kepuasan Konsumen Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang di Aplikasi Tiktok (Studi Kasus pada Pengguna Produk *Skincare* Skintific di Indonesia)”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan meraih gelar sarjana Ekonomi program Strata (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M., CFP selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

4. Bapak Drs. Hendro Setyono, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan nasehat, bimbingan, serta kesabaran kepada penulis selama proses penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung untuk membantu terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu Dr. Ema Nurmaya, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen pengajar Program Studi Manajemen Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan dan menyalurkan ilmunya selama perkuliahan.
7. Kedua orang tua tercinta yang luar biasa telah memberikan segalanya dalam hidupku, yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, membimbingku sampai bisa tetap berdiri serta bersemangat sampai hari ini dan selalu ada dibelakang kesuksesan, keterpurukan penulis sehingga bisa sampai dalam pencapaian ini.
8. Sahabat seperjuangan yang berada di Yogyakarta ialah Shafrinda, Emah, Amel, Ajeng, Wulan yang menemani serta memberikan dukungan kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari, dalam hal pembuatan skripsi ini baik dari segi penulisan, bahasa hingga penyusunannya masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis sangat

mengharapkan kritik dan saran untuk jauh lebih baik kedepannya. Selain itu, penulis juga berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak, baik itu dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, terutama yang memerlukan informasi mengenai pembahasan yang dibahas dalam skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 12 Januari 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fernanda Janice Lintang Sari' with a stylized flourish at the end.

Fernanda Janice Lintang Sari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>10</b>
1. Kualitas Pelayanan .....	10
2. Kepuasan Konsumen.....	12
3. Pembelian Ulang .....	14
<b>B. Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>15</b>
<b>C. Model Penelitian.....</b>	<b>19</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Populasi dan Sampel .....	20
1. Populasi.....	20
2. Sampel.....	20
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
4. Jumlah Target Sampel.....	21
B. Jenis dan Sumber Data .....	22
C. Teknik Pengumpulan Data.....	22
D. Definisi Operasional.....	24
E. Uji Instrumen .....	28
F. Uji Hipotesis .....	29
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>34</b>
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian .....	34
1. Profil <i>Skincare</i> Skintific.....	34

B. Analisis Deskriptif .....	35
C. Uji Instrumen .....	39
1. Uji Validitas .....	39
2. Uji Reliabilitas .....	44
D. Analisis Data .....	45
1. Uji Parsial (uji t).....	45
2. Uji Regresi Variabel Mediasi.....	47
E. Pembahasan.....	50
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Keterbatasan Penelitian.....	54
C. Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Defisi Operasional Variabel X.....	25
Tabel 3.2 Tabel Defisi Operasional Variabel Z .....	26
Tabel 3.3 Tabel Defisi Operasional Variabel Y .....	27
Tabel 4.1 Deskripsi Responden.....	36
Tabel 4.2 Nilai KMO Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	40
Tabel 4.4 Nilai KMO Variabel Kepuasan Konsumen (Z) .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Z).....	42
Tabel 4.6 Nilai KMO Variabel Pembelian Ulang (Y) .....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Pembelian Ulang (Y).....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.9 Uji Regresi Secara Parsial (Uji t).....	45
Tabel 4.10 Uji Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y .....	47
Tabel 4.11 Uji Regresi Variabel X Terhadap Variabel Z .....	48
Tabel 4.12 Uji Regresi Variabel X Terhadap Variabel Z dengan Memasukkan Variabel Z.....	48
Tabel 4.13 Persamaan Metode Kausal Step.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 <i>Live Streaming</i> Produk <i>Skincare</i> Skintific di Aplikasi Tiktok ...	4
Gambar 1.3 Produk <i>Skincare</i> Skintific.....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Logo <i>Skincare</i> Skintific.....	34
Gambar 4.2 Metode Kausal Step .....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Data Excel Deskripsi Responden .....	69
Lampiran 3 Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X).....	84
Lampiran 4 Tabulasi Data Kepuasan Konsumen (Z).....	90
Lampiran 5 Tabulasi Data Pembelian Ulang (Y).....	96
Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	102
Lampiran 7 Uji Secara Parsial (Uji t).....	113
Lampiran 8 Uji Mediasi .....	117

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen memediasi secara positif dan signifikan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang pada pengguna produk *Skincare* Skintific. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, jenis data yang digunakan adalah primer dimana sampel yang digunakan ialah *nonprobability sampling* yang diambil sebanyak 120 responden dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini ialah Uji t, Uji regresi variabel mediasi (metode kausal step (Baron-Kenny) dan metode *product of coefficients* (sobel test). Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program *Software SPSS (Statistic Package For the Social Sciences)* versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang dibuktikan dengan nilai thitung  $9,276 > ttabel 1,980$ . Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan nilai thitung  $12,240 > ttabel 1,980$ . Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap pembelian ulang dibuktikan dengan nilai thitung  $14,868 > ttabel 1,980$ . Dan kepuasan konsumen memediasi secara positif dan signifikan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap pembelian ulang dibuktikan dengan nilai z hitung  $7,378 > z tabel 1,96$ .

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Pembelian Ulang**