

HALAMAN MOTTO

“Allahuma yassir wala tu’assir”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini, maka penulis memepersembahkannya sebagai tanda terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada penulis serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan dan memberikan semangat.
2. Adikku tersayang, yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang saya sayangi saudara dan keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan support serta dukungannya baik secara moral maupun material.
4. Terima kasih untuk teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, doa dan kerjasamanya untuk berjuang sejauh ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini bersama kalian di Universitas Putra Bangsa.
5. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini.

ABSTRAKSI

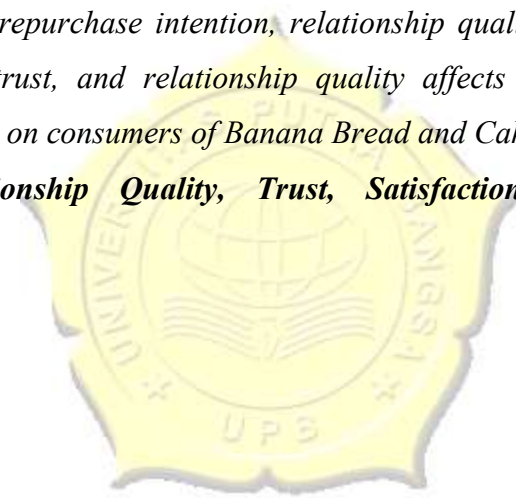
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh *Relationship Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan *Trust* Dan *Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada Konsumen Banana Bread And Cakes Kebumen. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji t, koefisien determinasi, dan sobel test dengan menggunakan SPSS 30.0 for windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *relationship quality* berpengaruh terhadap *trust*, *relationship quality* berpengaruh terhadap *satisfaction*, *relationship quality* tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention*, *satisfaction* berpengaruh terhadap *trust*, *trust* berpengaruh terhadap *repurchase intention*, *satisfaction* berpengaruh terhadap *repurchase intention*, *relationship quality* berpengaruh terhadap *repurchase intention* melalui *trust*, dan *relationship quality* berpengaruh terhadap *repurchase intention* melalui *satisfaction* pada konsumen Banana Bread and Cakes Kebumen.

Kata Kunci: *Relationship Quality*, *Trust*, *Satisfaction*, dan *Repurchase Intention*.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Effect of Relationship Quality on Repurchase Intention with Trust and Satisfaction as Intervening Variables on Consumers of Banana Bread and Cakes Kebumen. This type of research uses a quantitative approach with a purposive sampling method. Data collection using a questionnaire with a Likert scale and a sample size of 100 respondents. Data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, t-test, coefficient of determination, and sobel test using SPSS 30.0 for windows. The results of this study indicate that relationship quality affects trust, relationship quality affects satisfaction, relationship quality does not affect repurchase intention, satisfaction affects trust, trust affects repurchase intention, satisfaction affects repurchase intention, relationship quality affects repurchase intention through trust, and relationship quality affects repurchase intention through satisfaction on consumers of Banana Bread and Cakes Kebumen.

Keywords: *Relationship Quality, Trust, Satisfaction, and Repurchase Intention.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Relationship Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Dengan *Trust* Dan *Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen *Banana Bread And Cakes Kebumen*)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literature. Namun penulis sangat sadar bahwa dalam penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.

2. Bapak Parmin, S.E., M.M selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.
3. Bapak Dr. Sulis Riptiono, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing penulis dan meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen, karyawan, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tuaku tercinta, sebagai wujud jawaban dan tanggung jawab atas kepercayaan yang telah diamanatkan kepada penulis serta atas cinta dan kasih sayang, kesabaran yang tulus membesarkan, merawat dan memberikan dukungan moral dan material serta selalu mendoakan dan memberikan semangat.
6. Adikku tersayang, yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Yang saya sayangi saudara dan keluarga besar yang telah mendoakan dan memberikan support serta dukungannya baik secara moral maupun material.
8. Saya ucapkan terima kasih kepada sahabat saya sejak semester satu yaitu Ida Pratiwi yang telah menjadi teman seperjuangan dan teman satu bimbingan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta motivasi yang tidak pernah surut selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan semangat yang kita bagi dalam

setiap proses bimbingan, diskusi, dan belajar bersama telah menjadi salah satu sumber kekuatan bagi saya untuk menyelesaikan penelitian ini. Semoga persahabatan dan kerja sama yang telah terjalin dapat terus berlanjut di masa yang akan datang.

9. Teruntuk Arifah, Anjung, Lutfi, dan Ida saya ucapkan terima kasih untuk kebersamaannya selama ini. Sejak awal pertemuan hingga detik terakhir penyusunan skripsi, kebersamaan dan dukungan yang telah diberikan menjadi kekuatan yang sangat berarti bagi saya. Setiap diskusi, saling membantu memahami materi, hingga saling mengingatkan jadwal perkuliahan telah menjadi bagian penting dari proses belajar saya. Kehadiran dan semangat yang diberikan telah membantu saya untuk tetap fokus, disiplin, dan optimis dalam menyelesaikan setiap tantangan perkuliahan. Semoga segala kebaikan, kesabaran, dan dukungan yang telah diberikan menjadi amal yang berharga dan dibalas dengan keberhasilan yang gemilang di masa depan. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan yang luar biasa.

10. Terima kasih untuk teman-teman saya yang telah memberikan dukungan, doa dan kerjasamanya untuk berjuang sejauh ini, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini bersama kalian di Universitas Putra Bangsa.

11. Semua pihak yang telah membantu tersusunnya skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi

ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Semoga dengan selesainya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 24 April 2025

Penulis,



Sara Vernanda
NIM 215504718



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAKSI	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1. Tinjauan Teori	14

2.1.1.	Repurchase Intention (Niat Beli Ulang).....	14
2.1.2.	Trust (Kepercayaan).....	18
2.1.3.	Kepuasan (Satisfacriion)	20
2.1.4	Relationship Quality (Kualitas Hubungan).....	27
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	30
2.3	Hubungan Antar Variabel	38
2.4	Model Empiris.....	41
2.5	Hipotesis.....	41
BAB III		43
METODE PENELITIAN		43
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	43
3.2.	Variabel Penelitian	43
3.3.	Definisi Operasional Variabel	45
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data.....	48
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6.	Populasi dan Sampel	52
3.7.	Teknik Analisis.....	54
BAB IV		68
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		68
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	68
4.2.	Analisis Deskriptif.....	69
4.3.	Analisis Statistik.....	72
4.4.	Pembahasan	102
BAB V		109
SIMPULAN		109

5.1. Simpulan.....	109
5.2. Keterbatasan	112
5.3. Implikasi	113
5.3.1 Implikasi Praktis	113
5.3.2 Implikasi Teoritis	116
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	126



DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Hasil Observasi Pengunjung Toko Roti di Kebumen	3
Tabel I - 2 Hasil Observasi Terhadap Niat Beli Ulang	4
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel III - 1 Indikator dan Distribusi Variabel Repurchase Intention Pada Kuesioner	46
Tabel III - 2 Indikator dan Distribusi Variabel Trust Pada Kuesioner.....	47
Tabel III - 3 Indikator dan Distribusi Variabel Satisfavtion Pada Kuesioner	47
Tabel III - 4 Indikator dan Distribusi Variabel Relationship Quality Pada Kuesioner	48
Tabel IV - 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	69
Tabel IV - 2 Responden berdasarkan usia.....	70
Tabel IV - 3 Responden berdasarkan pekerjaan	71
Tabel IV - 4 Responden berdasarkan pendapatan/uang saku.....	71
Tabel IV - 5 Hasil Uji Validitas Relationship Quality	73
Tabel IV - 6 Hasil Uji Validitas Satisfaction	74
Tabel IV - 7 Hasil Uji Validitas Trust.....	74
Tabel IV - 8 Hasil Uji Validitas Repurchase Intention	75
Tabel IV - 9 Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel IV - 10 Hasil Uji Multikolenieritas Substruktural I	77
Tabel IV - 11 Hasil Uji Multikolenieritas Substruktural II.....	77
Tabel IV - 12 Hasil Uji Multikolenieritas Substruktural III	78
Tabel IV - 13 Hasil Uji Normalitas Substruktural I	81
Tabel IV - 14 Hasil Uji Normalitas Substruktural II.....	82
Tabel IV - 15 Hasil Uji Normalitas Substruktural III	83
Tabel IV - 16 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural I	84
Tabel IV - 17 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural II.....	85
Tabel IV - 18 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural III	86
Tabel IV - 19 Ringkasan Uji Hipotesis	87
Tabel IV - 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural I.....	88
Tabel IV - 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II	88
Tabel IV - 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural III	89
Tabel IV - 23 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I	90
Tabel IV - 24 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural II.....	92
Tabel IV - 25 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural III.....	94
Tabel IV - 26 Ringkasan Uji Hipotesis 5-6.....	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV - 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural I	79
Gambar IV - 2 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural II	80
Gambar IV - 3 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural III	80
Gambar IV - 4 Diagram Jalur	98
Gambar IV - 5 Hasil Uji Sobel Model I	101
Gambar IV - 6 Hasil Uji Sobel Model II	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	127
Lampiran 2 Data Identitas Responden	132
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner	134
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	140
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	142
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	143
Lampiran 7 Uji Hipotesis	148
Lampiran 8 Analisis Jalur	150
Lampiran 9 Hasil Sobel Test.....	151
Lampiran 10 r tabel	152
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi	157
Lampiran 12 Kartu Seminar Proposal Skripsi	158

