

HALAMAN MOTTO

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(QS.Al-Insyirah:5-6)

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

(HR. Bukhari dan Muslim)

Do the best, let Allah do the rest



HALAMAN PERSEMBAHAN

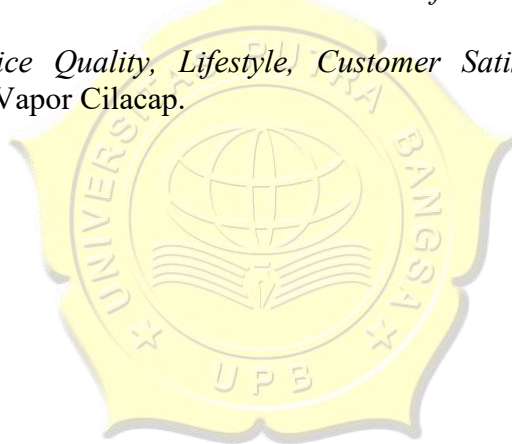
Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesainya skripsi ini maka penulis mempersembahkan sebagai tanda terimakasih kepada:

1. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Maryanto Winarto dan Ibu Tuyem yang tidak pernah lelah memberi kasih sayang, nasihat, memenuhi kebutuhan penulis, dan selalu memberi dukungan serta do'a yang tiada henti kepada penulis selama masa perkuliahan. Terimakasih atas segala hal yang bapak dan ibu berikan yang tak terhitung jumlahnya, *Nyawaku nyala karnamu*.
2. Kepada Kakak saya Heri Fandamay, Pujiyanto, Anton Wiyahya dan Adik Ardi Manarsyah yang terkasih dan tersayang yang selalu memberi semangat dan dukungan hingga bisa sampai pada tahap ini. Semoga selalu diberkahi dan diberi kesehatan.
3. Teman-teman seperjuangan angkatan tahun 2022, terutama untuk kelas MJRAK2 dan MJKAK2 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
4. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi saya.
5. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank for my self* yang telah mampu kuat berjuang dan bertahan sampai detik ini. Sudah banyak perjalanan dan pencapaian yang dilalui dengan baik, dan mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk sendiri. *Bismillah* untuk memulai petualangan selanjutnya untuk menjemput kesuksesan yang diridhoi oleh Allah SWT.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti Pengaruh *Service Quality* dan *Lifestyle* terhadap *Repurchase Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening pada King Vapor Cilacap. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen toko King Vapor di Cilacap. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, uji korelasi, analisis jalur, dan uji sobel. Alat bantu pengolahan data menggunakan SPSS for Windows version 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (2) *Lifestyle* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, (3) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (4) *Lifestyle* tidak berpengaruh terhadap *Repurchase Intention*, (5) *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention*, (6) *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*, (7) *Lifestyle* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction*.

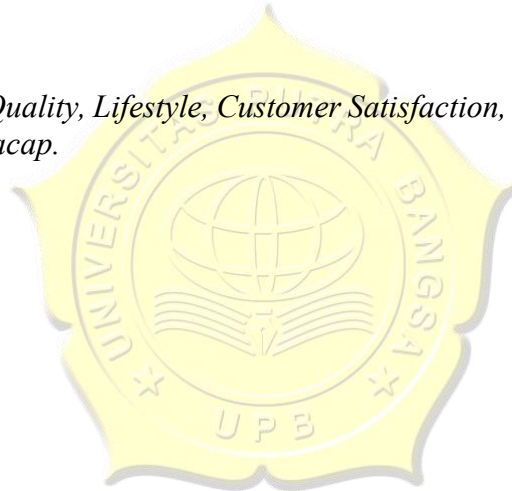
Kata Kunci: *Service Quality*, *Lifestyle*, *Customer Satisfaction*, *Repurchase Intention*, dan King Vapor Cilacap.



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of service quality and lifestyle on repurchase intention with customer satisfaction as an intervening variable at King Vapor Cilacap. The population in this study were consumers of the King Vapor store in Cilacap. Data collection techniques used questionnaires. The data analysis used was instrument validity and reliability testing, classical assumption testing, hypothesis testing, coefficient of determination testing, correlation testing, path analysis, and Sobel testing. Data processing tools used SPSS for Windows version 27. The results of the study show that (1) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (2) Lifestyle has a positive and significant effect on Customer Satisfaction, (3) Service Quality has a positive and significant effect on Repurchase Intention, (4) Lifestyle has no effect on Repurchase Intention, (5) Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Repurchase Intention, (6) Service Quality has a positive and significant effect on Repurchase Intention through Customer Satisfaction, (7) Lifestyle has a positive and significant effect on Repurchase Intention through Customer Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Lifestyle, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, and King Vapor Cilacap.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *LIFESTYLE* TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KING VAPOR CILACAP”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa.

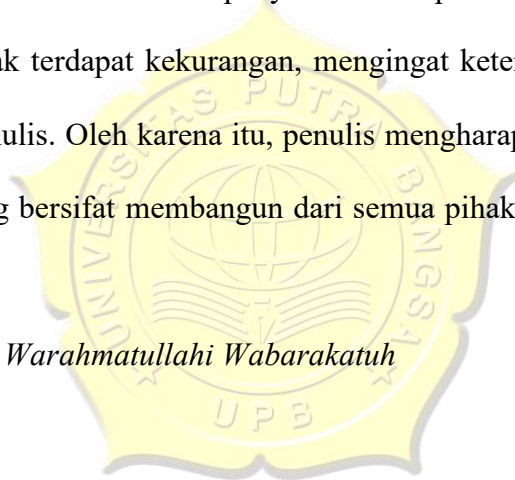
Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Feby Evelyn, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan tugas akhir yang telah memberikan saran dan masukan untuk kelancaran penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M. selaku Kaprodi S1 Manajemen yang telah memfasilitasi dalam kelancaran proses penyusunan skripsi.
3. Segenap dosen dan civitas Akademik Universitas Putra Bangsa yang telah membantu dalam penyusunan skripsi
4. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Winarto dan Ibu Tuyem beserta saudara saya yang telah memberikan dukungan moril sehingga penulisan tugas akhir dapat selesai tepat waktu.

5. Bapak Pujianto selaku pemilik usaha yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di King Vapor.
6. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi.
7. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi S1 Manajemen Angkatan 2022 Universitas Putra Bangsa.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak terdapat kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Kebumen, 26 Februari 2026
Penulis,

Ani Masitoh
NIM: 225504764

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Batasan Masalah.....	15
1.4. Tujuan Penelitian	20
1.5. Manfaat Penelitian	21
BAB II.....	23
KAJIAN PUSTAKA.....	23

2.1.	Tinjauan Teori.....	23
2.1.1.	<i>Theory of Planned Behaviour</i> (TPB)	23
2.1.2.	<i>Repurchase Intention</i>	25
2.1.3.	<i>Customer Satisfaction</i>	28
2.1.4.	<i>Service Quality</i>	32
2.1.5.	<i>Lifestyle</i>	34
2.2.	Penelitian Terdahulu	38
2.3.	Hubungan Antar Variabel	48
2.4.	Model Empiris.....	53
2.5.	Hipotesis.....	53
BAB III	55
METODE PENELITIAN	55
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	55
3.2.	Variabel Penelitian	55
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	56
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	61
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6.	Populasi dan Sampel	65
3.7.	Teknik Analisis	67
3.8.	Alat Analisis Data	68
BAB IV	80
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	80
4.1.	Analisis Deskriptif	80
4.2.	Analisis Statistik	85
4.3.	Pembahasan.....	110

BAB V.....	117
SIMPULAN	117
5.1. Simpulan	117
5.2. Keterbatasan.....	119
5.3. Implikasi.....	120
5.3.1 Implikasi Praktis	120
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	124
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	135



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Persentase Jumlah Perokok Aktif di Cilacap Berdasarkan Usia	6
Tabel I- 2 Observasi <i>Vapestore</i> yang Sering Dikunjungi Masyarakat Cilacap.....	8
Tabel I- 3 Data Jumlah Konsumen dan Omzet Toko King Vapor Cilacap	10
Tabel I- 4 Mini Riset Alasan Melakukan Pembelian Ulang di King Vapor	10
Tabel II- 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	45
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Repurchase Intention</i>	58
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Customer Satisfaction</i>	59
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Service Quality</i>	60
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Kuesioner <i>Lifestyle</i>	61
Tabel III- 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai <i>r</i>	76
Tabel IV- 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel IV- 2 Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel IV- 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Tabel IV- 4 Responden Berdasarkan Penghasilan	83
Tabel IV- 5 Responden Berdasarkan Alamat.....	84
Tabel IV- 6 Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian pada King Vapor	85
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Repurchase Intention</i> (Y).....	87
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Z).....	87
Tabel IV- 9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i> (X1).....	88
Tabel IV- 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Lifestyle</i> (X2).....	88
Tabel IV- 11 Hasil Uji Reliabilitas	89
Tabel IV- 12 Hasil Uji Normalitas Substruktural I.....	90
Tabel IV- 13 Hasil Uji Normalitas Substruktural II.....	90
Tabel IV- 14 Hasil Uji Normalitas Substruktural I.....	91
Tabel IV- 15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Substruktural II.....	92
Tabel IV- 16 Hasil Uji Multikolinearitas Sub Struktural I	93
Tabel IV- 17 Hasil Uji Multikolinearitas Sub Struktural II	94
Tabel IV- 18 Hasil Uji <i>t</i> Substruktural I.....	97
Tabel IV- 19 Hasil Uji <i>t</i> Substruktural II	99
Tabel IV- 20 Hasil Koefisien Determinasi Substruktural I.....	100

Tabel IV- 21 Hasil Koefisien Determinasi Substruktural II	101
Tabel IV- 22 Klasifikasi Besaran Korelasi	101
Tabel IV- 23 Hasil Uji Korelasi	102
Tabel IV- 24 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I	103
Tabel IV- 25 Hasil Uji Analisis Jalur Substruktural II	105
Tabel IV- 26 Hasil Uji Sobel Substruktural I.....	109
Tabel IV- 27 Hasil Uji Sobel Substruktural II	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Pengguna <i>Vape</i> di Indonesia berdasarkan Gender 2025	4
Gambar II- 1 Kerangka Pemikiran.....	53
Gambar IV- 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Sub Struktural I.....	95
Gambar IV- 2 Hasil Uji Heterodastisitas Sub Struktural II	95
Gambar IV- 3 Diagram Jalur.....	108



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuesioner Penelitian	137
Lampiran II. Identitas Responden	141
Lampiran III. Data Tabulasi Kuesioner	145
Lampiran IV. Hasil Uji Validitas	151
Lampiran V. Hasil Uji Reliabilitas	154
Lampiran VI. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	155
Lampiran VII. Hasil Uji Hipotesis	159
Lampiran VIII. Hasil Analisis Jalur	161
Lampiran IX. Hasil Uji Sobel	162
Lampiran X. Tabel r	140
Lampiran XI. Tabel t.....	143
Lampiran XII. Kartu Bimbingan Skripsi	146
Lampiran XIII. Kartu Peserta Seminar	147

