

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PRODUK TERHADAP
MINAT PEMBELIAN ULANG PADA *THRIFT SHOP MR & MRS JACK***

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai

Dejara Sarjana Manajemen



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2023

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PRODUK
TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PADA *THRIFT SHOP MR&MRS JACK*

Oleh :

Muhammad Ravi Pragawan
201910160311077

Diterima dan disetujui
pada tanggal 28 Oktober 2023

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Widhiyo Sudiyono, S.T., M.A.B.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PRODUK TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PADA THRIFT SHOP MR&MRS JACK

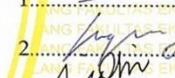
Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Muhammad Ravi Pragawan
NIM : 201910160311077
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 28 Oktober 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. M. Jihadi, M.Si.
Penguji II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.
Penguji III : Widhiyo Sudiyono, S.T., M.AB.
Penguji IV : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Muhammad Ravi Pragawan
NIM : 201910160311077
Program Studi : Manajemen
E-mail : ravipragawan@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar asli dan hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (*referensi*) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkn nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka. Sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebesar-besarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 29 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Muhammad Ravi Pragawan

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PRODUK TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PADA *THRIFT SHOP* MR & MRS JACK

Muhammad Ravi Pragawan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang
E-mail: ravipragawan@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk dan ulasan produk terhadap minat pembelian ulang pada thrift shop Mr&Mrs Jack. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian produk di thriftshop Mr&Mrs Jack. Dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*, diperoleh sample sebanyak 140 responden. Metode ini menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS Versi 26. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas produk dan ulasan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian ulang di *thrift shop* Mr&Mrs Jack. Selain itu, berdasarkan uji dominan, Ulasan produk memiliki pengaruh dominan daripada kualitas produk di *thrift shop* Mr&Mrs Jack dalam minat pembelian ulang.

Kata kunci: kualitas produk, ulasan produk, dan minat pembelian ulang

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PRODUK TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PADA *THRIFT SHOP* MR & MRS JACK

Muhammad Ravi Pragawan

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl.Raya Tlogomas No.246 Malang

E-mail: ravi Pragawan@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of product quality and product reviews on repurchase intention at the Mr&Mrs Jack thrift shop. The population used in this research are consumers who have previously purchased products at the Mr&Mrs Jack thriftshop. By using Purposive Sampling technique, a sample of 140 respondents was obtained. This method uses multiple linear regression with SPSS Version 26. The results of this study conclude that product quality and product reviews have a positive and significant effect on repurchase interest at the Mr&Mrs Jack thrift shop. In addition, based on the dominant test, product reviews have a dominant influence than product quality at the Mr&Mrs Jack thrift shop on repurchase intention.

Keywords: *product quality, product reviews and repeat purchase interest*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Ulasan Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada *Thrift Shop Mr&Mrs Jack*” ini dapat terselesaikan pada waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat Sarjana di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis banyak memperoleh bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan dorongan yang tiada henti akan sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Sebagai ungkapan rasa syukur dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Fauzan M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Dra. Sri Nastiti Andharini, MM., selaku dosen pembimbing I dan Widhiyo Sudyono, S.T., M.AB. selaku dosen pembimbing II saya yang telah membimbing saya dengan sangat baik dalam melakukan penelitian ini.
6. Ayah dan ibu. Kedua insan yang selalu sabar mengasuh kami dari kecil dan tak henti-hentinya selalu mendoakan kebaikan untuk anak-anaknya. Kedua insan yang selalu menyemangati peneliti selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah mengampuni dosa keduanya dan menyiapkan tempat terbaik di Surga Firdaus bagi keduanya. Aamiin.
7. Seluruh sahabat yang saya cintai terima kasih atas segala bantuan selama ini, baik berupa bantuan materi maupun bantuan doa kepada peneliti.

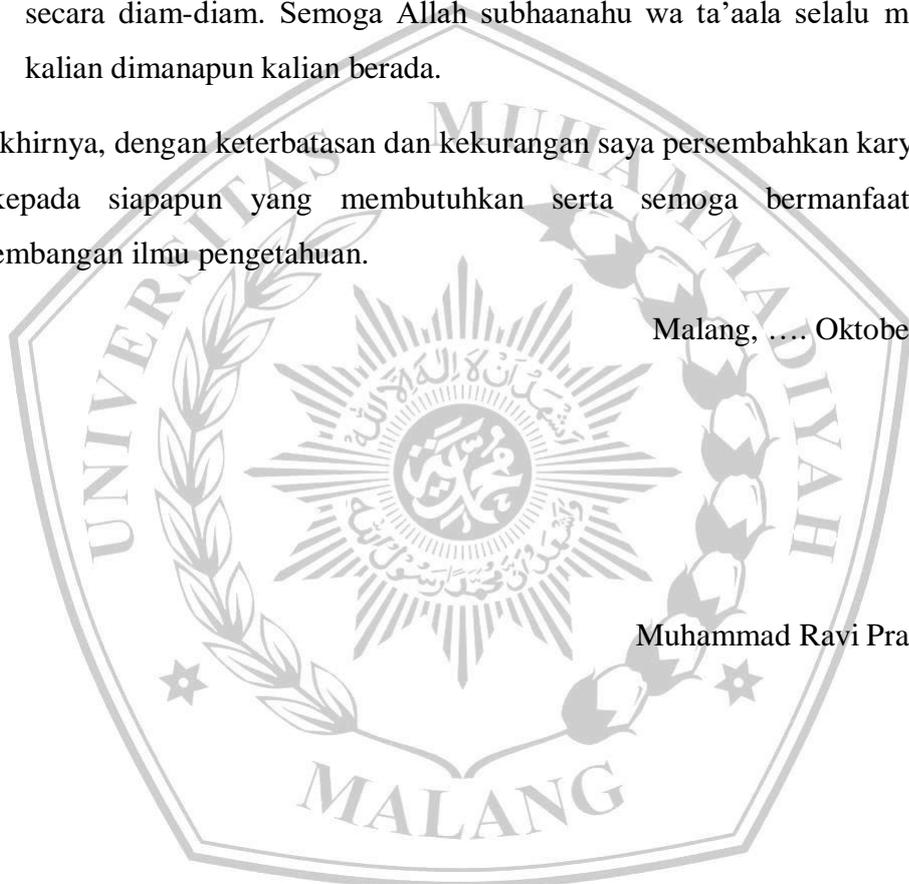
Semoga Allah mengumpulkan kita kelak di Surga-Nya bersama segenap keluarga besar, aamiin.

8. Teman-teman kuliah khususnya di kelas Manajemen B 2019 yang berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan penyusunan tugas skripsi.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan kepada seluruh pihak yang telah melangitkan doa-doa kepada penelitidemi kelancaran penyusunan skripsi ini baik secara terang-terangan maupun secara diam-diam. Semoga Allah subhaanahu wa ta'aala selalu menjaga kalian dimanapun kalian berada.

Akhirnya, dengan keterbatasan dan kekurangan saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkan serta semoga bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, Oktober 2023

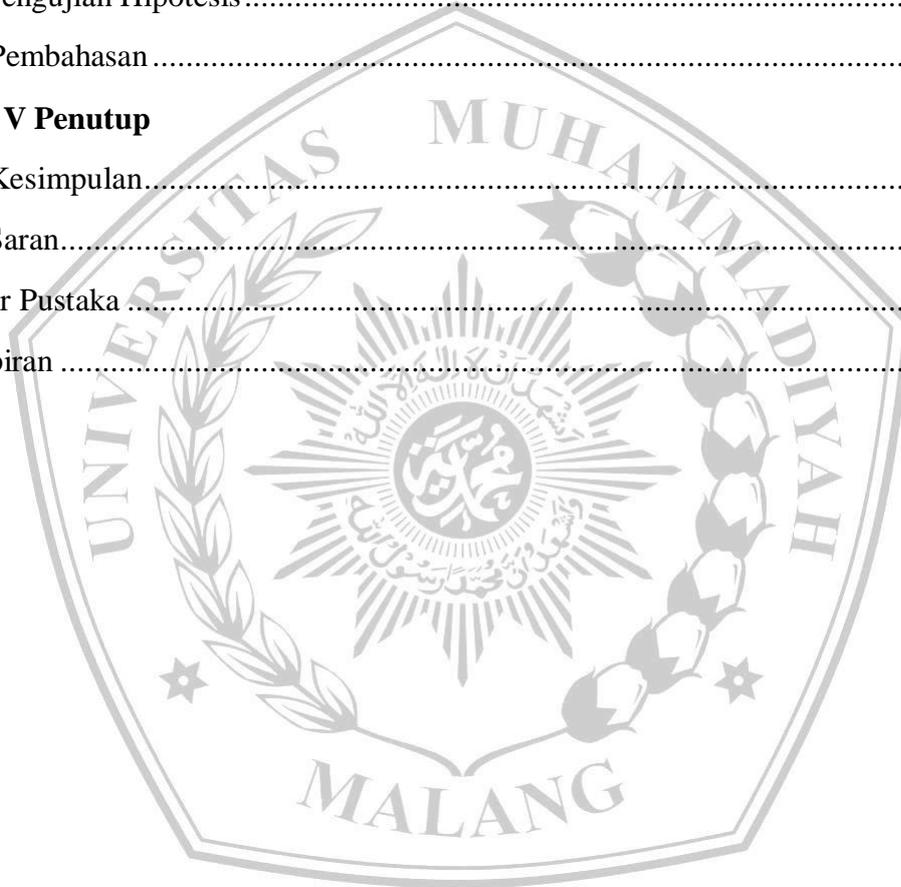
Muhammad Ravi Pragawan



Daftar Isi

Cover.....	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Orisinalitas.....	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I Pendahuluan	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II Tinjauan Pustaka	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III Metode Penelitian	
A. Lokasi Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian	33
C. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	33
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
E. Definisi Operasional Variabel.....	36
H. Uji Instrumen.....	38
J. Uji Asumsi Klasik.....	39

K. Teknik Analisis Data.....	40
L. Uji Hipotesis	41
BAB IV Hasil dan Pembahasan	
A. Karakteristik Responden	42
B. Hasil Uji Instrument	45
C. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	46
D. Hasil Analisis Data	49
E. Pengujian Hipotesis	50
G. Pembahasan	51
BAB V Penutup	
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran.....	57
Daftar Pustaka	58
Lampiran	61



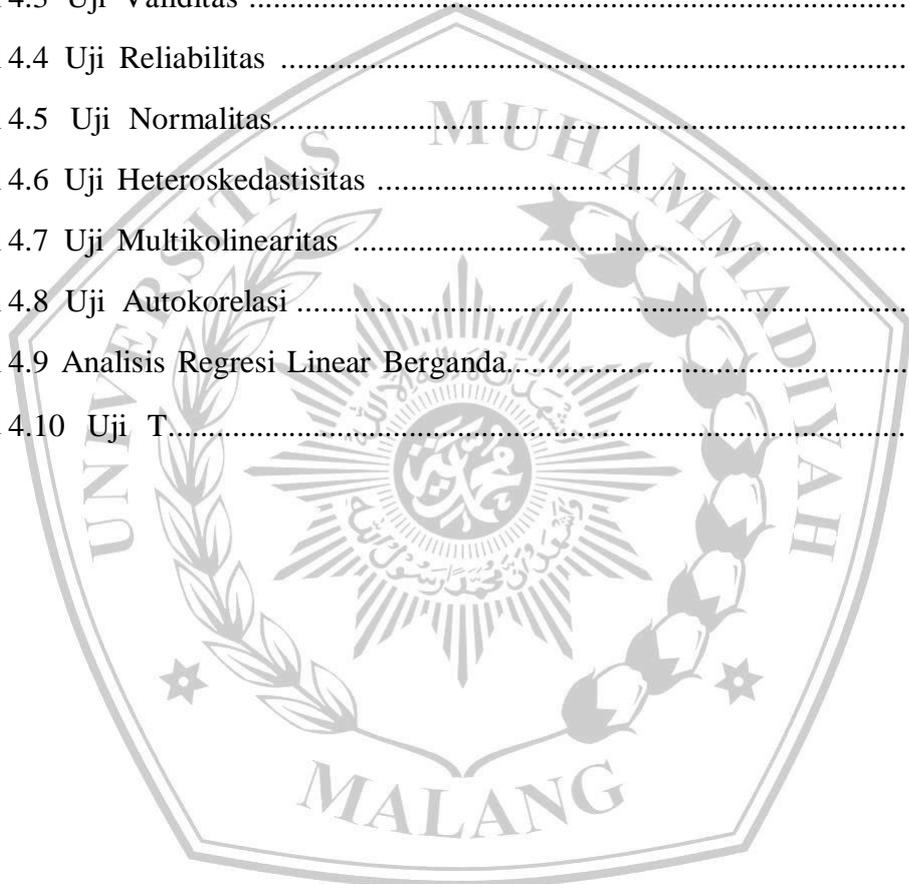
Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	30
---------------------------------	----



Daftar Tabel

Tabel 1.1 Data Penjualan Thrift Shop Mr&Mrs Jack 5 Tahun Terakhir	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
Tabel 4.1 Kriteria Responden.....	44
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.3 Uji Validitas	45
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.5 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.6 Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.7 Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4.8 Uji Autokorelasi	48
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
Tabel 4.10 Uji T.....	50



Daftar Lampiran

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	64
Lampiran 3	Hasil Uji Instrumen	71
Lampiran 4	Hasil Analisis Data.....	74



DAFTAR PUSTAKA

- A Shimp, T. (2007). *Periklanan Promosi (Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu)* (Jilid 1). Erlangga.
- Al Arif, N. R. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Amstrong, G., & Philip, K. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran*. (A. B. A. S. dan B. Molan. (ed.); Jilid I). Penerbit Prenhalindo.
- Ananda, A. F., & Wandebori, H. (2016). The Impact of Drugstore Makeup Product Reviews By Beauty Vlogger on Youtube Towards Purchase. *International Conference on Ethics of Business, Economics, and Social Science*, 264–273.
- Ananda, A. N., & Jamiat, N. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Nature Republic. *International Journal of ...*, 8(2), 1440–1449. https://www.academia.edu/download/66600386/IJM_12_03_007.pdf
- Aningtyas, E. S., & Supriyono, S. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Harga, dan Ulasan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk Zoya di Outlet Kediri. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1592. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i3.2588>
- Ardianto, K., Nuriska, F. P., & Nirawati, L. (2020). Pengaruh Kepercayaan Dan Ulasan Produk Terhadap Minat Beli Ulang Emina Pada Official Store Shopee Di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 2(2), 62. <https://doi.org/10.31599/jmu.v2i2.759>
- Ariani, D. W. (2003). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. PT Ghalia Indonesia.
- Augusty, F. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Bagus, A., Ratna, N., & Imam, A. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Desain dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Produk Sepatu. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 32–38. <https://journal.actual-insight.com/index.php/equilibrium/article/view/55/44>
- Dewi, N. N. K. A., & Warmika, I. G. K. (2017). Pengaruh Internet Marketing, Brand Awareness, Dan Wom Communication Terhadap Keputusan Pembelian Produk Spa Bali Alus. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(10), 5580–5606.
- Gaspersz, V. (2008). *Total Quality Control*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Hidayah, S. A., & Apriliani, R. A. E. P. (2019). Analisis pengaruh brand image, harga, kualitas, produk, dan daya tarik promosi terhadap minat beli ulang konsumen batik pekalongan(studi pada pasar grosir setono batik Pekalongan). *Journal of Economic, Business and Engineering*, 1(1), 24–31.
- Izul Fuadi, M., & Budiantono, B. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business, Wnceb*, 140–151. <http://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/WNCEB>
- Kokotsaki, D., Menzies, V., & Wiggins, A. (2016). Project-Based Learning : A Review Of The Literature. *Improving School*, 19(3).
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Age International (P) Ltd.
- Kotler, P., & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I* (Edisi Kedu). PT. Indeks.
- Kusumadewi, N., & Saraswati, T. G. (2020). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Official Store Scarlett Di Shopee Dan Tokopedia. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 662.
- Lackermair, G., Kailer, D., & Kanmaz, K. (2013). Importance of Online Product Reviews from a Consumer's Perspective. *Advances in Economics and Business*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.13189/aeb.2013.010101>
- Lupita, P. (2013). Pengaruh Harga Diskon Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang Pada Produk Fashion (Inditex) Di PT Mitra Adiperkasa, Tbk. *Jurnal Ilmiah Universitas Bakrie*, 1–2.
- Mahbubah, L. R., & Wening, S. (n.d.). *Pentingnya Kualitas Produk Untuk Mendukung Minat Beli Ulang Busana Muslimah Ready To Wear Oleh Konsumen Barokah Putra Collection Tegal*.
- Prakoso, W., & Dwiyanto, B. M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image, Dan Promosi Untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang Konsumen Rown Division Di Kota Solo. *Diponegoro Journal Of Management*, 10(4), 1–14. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Prawirosentono, S. (2002). *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Total*

Quality Management Abad 21. Bumi Aksara.

- Purnamawati, N. L. A., Mitariani, N. W. E., & Anggraini, N. P. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Ulang Di Bandung Collection Kecamatan Kuta Utara, Badung. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Riandika, I. N., Alwie, A. F., & Syapsan, S. (2022). Analisis Perceived risk, Perceived Value dan Online Consumer Review Terhadap Online Repurchase Intention Produk Fashion di Kabupaten Kampar di Moderasi Kepercayaan. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 271. <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.17967>
- Sanusi, A. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. (Cetakan ke). Salemba Empat.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian* (Edisi 6, C). Salemba Empat.
- Simanjuntak, R. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang pada Merek Zara Cabang Senayan City Jakarta Pusat. *Labs: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 27(1), 72–74.
- Stevanie, C. (2020). Pengaruh Food Quality Dan Online Customer Review Terhadap Customer Perceived Value Dan Repurchase Intention Pada Toko Makanan Korea Online Kimchingu. *Agora*, 8(1), 6.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Tambunan, T. (2009). *UMKM di Indonesia dan Beberapa Isu Penting*. Ghalia Indonesia.
- Tasya, S., & Kusasih, I. A. K. R. (2021). Pengaruh Kepercayaan Konsumen, Loyalitas Konsumen, dan Kualitas Produk, Terhadap Minat Beli Ulang Kain Rayon Dipabrik SAHATEX. *JEBDEKER: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital, Ekonomi Kreatif, Entrepreneur*, 2(1), 28–37. <https://doi.org/10.56456/jebdeker.v2i1.87>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Andi Offset.

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN ULASAN PRODUK TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG PADA THRIFT SHOP MR & MRS JACK

ORIGINALITY REPORT

12% SIMILARITY INDEX	12% INTERNET SOURCES	9% PUBLICATIONS	6% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.ubharajaya.ac.id Internet Source	4%
2	repository.unhas.ac.id Internet Source	3%
3	ejournal.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
4	dewey.petra.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%