

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri)

SKRIPSI

Disusun Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

NAWAL ZALFA ZAHIRAH

NIM. 22403017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

(Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri)

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh

Nawal Zalfa Zahirah

NIM. 22403017

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri)**

Ditulis Oleh :

Nawal Zalfa Zahirah

NIM. 22403017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Nilna Fauza, M.HI.
NIP. 198610242015032003

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP. 199505132020122024

NOTA DINAS

Kediri, 19 Mei 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
di
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nawal Zalfa Zahirah

NIM : 22403017

Judul : Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsi, dengan harapan dapat segera diajukan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Nilna Fauza, M.HI.
NIP. 198610242015032003

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP. 199505132020122024

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Mei 2026

Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri
di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Nawal Zalfa Zahirah

NIM : 22403017


Judul : Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri).

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2026, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Nilna Fauza, M.HI.
NIP. 198610242015032003

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP. 199505132020122024

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN
KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri)

NAWAL ZALFA ZAHIRAH
NIM. 22403017

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada Tanggal 13 Mei 2026

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, S.E, M.M.

NIP. 196910252003121001



(.....)

2. Penguji I

Nilna Fauza, M.HI.

NIP. 198610242015032003



(.....)

3. Penguji II

Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.

NIP. 199505132020122024



(.....)

Kediri, 19 Mei 2026



Dr. H. Imam Annas Mughlihin, MHI

NIP. 197501011998031002

MOTTO

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

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

**

“Pada akhirnya, ini semua hanyalah permulaan”

(Nadin Amizah)

**

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra – Hindia)

**

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch and release”

(Taylor Swift)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nawal Zalfa Zahirah
NIM : 22403017
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiat baik Sebagian maupun seluruhnya. Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 25 Februari 2026

Yang membuat pernyataan


Nawal Zalfa Zahirah

NIM. 22403017

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah-Nya berupa kesehatan, kesempatan, dan kekuatan dalam setiap langkah saya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Almarhum papah ichwan dan mamah aina. Terimakasih atas segala doa, dukungan, semangat dan usahanya yang tidak pernah berhenti, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga perjuangan saya ini dapat membanggakan papah dan mamah.
2. Dosen pembimbing skripsi yakni, Ibu Nilna Fauza, M.HI., dan Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E. Terimakasih atas bimbingan, arahan, masukan serta kesabaran yang telah diberikan selama proses pengerjaan skripsi.
3. Sahabat sekaligus teman-teman kuliah penulis yang selalu memberikan kebersamaan, dukungan, serta semangat selama perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap cerita, bantuan, dan kebersamaan yang telah dilalui bersama.
4. Pemilik NIM 22403098, yang selalu hadir memberikan dukungan, perhatian, serta dengan sabar menemani penulis dalam berbagai proses hingga terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Nawal Zalfa Zahirah, betul! Untuk diri saya sendiri. Terima kasih sudah selalu berjuang untuk menjadi yang lebih baik, dan bertanggungjawab menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Semoga ilmu yang telah ku dapatkan membawa manfaat untuk banyak orang. Bismillah untuk kedepannya ya Nawal, yakin selalu dilancarkan dan dipermudah sama Allah.

Semoga kebaikan dan ketulusan kalian semua mendapat balasan terbaik dari Allah SWT, *aamiin*.

ABSTRAK

NAWAL ZALFA ZAHIRAH, Dosen Pembimbing: Ibu Nilna Fauza, M.HI., dan Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E. *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri)*. Skripsi, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, 2026.

Kata kunci : Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian Ulang.

Keragaman produk dan kualitas pelayanan merupakan dua faktor penting dalam memengaruhi keputusan pembelian ulang konsumen. Keragaman produk mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menyediakan pilihan menu yang beragam sesuai dengan preferensi pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang responsif, ramah, dan memuaskan sehingga dapat membentuk pengalaman positif bagi konsumen. Kepuasan konsumen menjadi perantara dalam hubungan antara keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening* pada konsumen Wizzmie Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Populasi penelitian adalah konsumen Wizzmie Kota Kediri, dengan teknik *purposive sampling* sehingga diperoleh 97 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen yang pernah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *software* SmartPLS 4.1.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Keragaman produk tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai *p-value* sebesar 0,218 ($> 0,05$). Sebaliknya, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai *p-value* sebesar 0,003 ($< 0,05$). Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh keragaman produk terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai *p-value* sebesar 0,002 ($< 0,05$) serta mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang dengan nilai *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$).

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Wizzmie Kota Kediri)."

Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyelesaian penelitian ini. Ucapan terima kasih tersebut peneliti tujukan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, beserta Bapak dan Ibu Dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Nilna Fauza, M.H.I. dan Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E., selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi.
4. Kedua orang tua tercinta, Almarhum Bapak Ichwan dan Ibu Aina yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
5. Seluruh rekan seperjuangan Manajemen Bisnis Syariah Angkatan 2022 dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan berbagai pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT. *Aamiin*.

Kediri, 25 Februari 2026

Penulis,

Nawal Zalfa Zahirah

NIM. 22403017

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
E. Penelitian Terdahulu	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Teori Perilaku Konsumen	16
B. Keragaman Produk.....	17
C. Kualitas Pelayanan	19
D. Kepuasan Konsumen.....	24
E. Keputusan Pembelian Ulang	26
F. Kerangka Konseptual	31
G. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Rancangan Penelitian	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	34

D. Variabel Penelitian	36
E. Definisi Operasional.....	39
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Analisis Jawaban Responden	44
I. Teknik Analisis Data.....	46
J. Hasil Uji Instrumen <i>Pre-Test</i> dengan 30 Responden.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	54
A. Gambaran Objek Penelitian	54
B. Gambaran Umum Responden Penelitian	55
C. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
D. Analisis Data	60
BAB V PEMBAHASAN	74
A. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
B. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	76
C. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang	78
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang	80
E. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Ulang	83
F. Pengaruh Keragaman Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i>	85
G. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel <i>Intervening</i>	88
BAB VI PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Kategori dan Jumlah Varian Menu pada Wizzmie, Mie Gacoan dan Mie Djoetek di Kota Kediri.....	4
Tabel 1. 2 Hasil Survei Pendahuluan Faktor Pertimbangan Pembelian di Wizzmie	6
Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	41
Tabel 3. 3 Indikator dan Butir Pertanyaan Penelitian	42
Tabel 3. 4 Interpretasi Penilaian Jawaban Responden	45
Tabel 3. 5 Uji Validitas Konvergen dan Reliabilitas Instrumen	52
Tabel 3. 6 Uji Validitas Diskriminan (HTMT)	53
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	57
Tabel 4. 3 Rata-rata Variabel Keragaman Produk	59
Tabel 4. 4 Rata-rata Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 5 Rata-rata Variabel Kepuasan Konsumen	60
Tabel 4. 6 Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian Ulang	60
Tabel 4. 7 Nilai <i>Outer Loading</i> dan AVE.....	61
Tabel 4. 8 Uji Validitas Diskriminan (HTMT)	63
Tabel 4. 9 <i>Composite Reliability</i>	63
Tabel 4. 10 Nilai R-square	64
Tabel 4. 11 Nilai F-square.....	66
Tabel 4. 12 Path Coefficient.....	68
Tabel 4. 13 <i>Spesific Indirect Effect</i>	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Industri Makanan dan Minuman 2010-2025	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	31
Gambar 4. 1 Menu Wizzmie	54
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	58
Gambar 4. 4 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> Variabel X1, X2, Y dan Z	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Google Form	101
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	106
Lampiran 3. Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing I	117
Lampiran 4. Bukti Konsultasi Dosen Pembimbing II.....	118