

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP *REPEAT ORDER* DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA USAHA SALON YISHU DI KOTA SEMARANG**

Tesis

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Magister Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Diajukan oleh:

NAMA : ISNAINI
NIM : 23.D3.0013

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2025

LAPORAN THESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP *REPEAT ORDER* DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA SALON YISHU DI KOTA SEMARANG



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2025
LAPORAN THESIS**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP *REPEAT ORDER* DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA USAHA SALON YISHU DI KOTA SEMARANG**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister**



ISNAINI

23.D3.0013

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA SEMARANG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap *repeat order* melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Salon Yishu Kota Semarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2025, menggunakan sampel dan mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarluaskan pada 30 responden yang merupakan pelanggan Salon Yishu dengan kriteria usia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan jasa Salon Yishu. Data yang digunakan adalah data primer. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan berfungsi sebagai variabel independen, sementara *repeat order* sebagai variabel dependen, dan kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel *intervening*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis data yang mencangkup beberapa uji statistik seperti uji nomalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji hipotesis (uji t), analisis regresi linier berganda, uji efek mediasi/intervening (*Sobel Test*), yang dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, artinya kualitas pelayanan yang baik pada Salon Yishu berdampak signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap *repeat order*, artinya kualitas pelayanan yang baik oleh Salon Yishu akan membuat pelanggan melakukan pembelian ulang. (3) Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap *repeat order*, artinya saat pelanggan merasa puas maka pelanggan akan kembali untuk melakukan *repeat order*. (4) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap *repeat order* melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening, artinya kepuasan pelanggan mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan *repeat order*.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *repeat order*.