



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO
TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA**

SKRIPSI

SANIA EKA YANTI
2021021042

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO
TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI
KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana
dalam Bidang Manajemen pada Fakultas Humaniora Dan Bisnis,
Universitas Pembangunan Jaya

**SANIA EKA YANTI
2021021042**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS HUMANIORA DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN JAYA
TANGERANG SELATAN
2025**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG
YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA**

Nama : Sania Eka Yanti
NIM : 2021021042
Program Studi : Manajemen

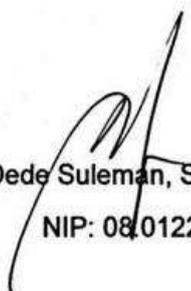
Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora Dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, 13 Juni 2025

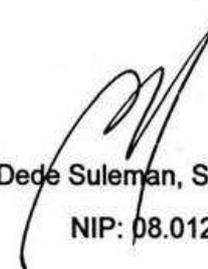
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

NIP: 08.0122.001


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.

NIP: 08.0122.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA

SKRIPSI

Oleh:

Sania Eka Yanti

2021021042

Telah dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 08 Juli 2025

	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing Utama <u>Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.</u> NIP. 08.0122.001		11-07-2025
Dosen Penguji 1 <u>Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M., Ph.D.</u> NIP. 08.0722.015		14/07/2025
Dosen Penguji 2 <u>Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA.</u> NIP. 08.0818.016		11/07-2025

Mengetahui,

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.
NIP. 08.0122.001
Tanggal: 15 Juli 2025

Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis


Dra. Clara Evi C. Citraingtyas, M.A., Ph.D.
NIP. 08.0920.027
Tanggal: 15 Juli 2025

SURAT PERNYATAAN
MENGENAI ORIGINALITAS SKRIPSI, KESEDIAAN PUBLIKASI DAN
PELIMPAHAN HAK CIPTA

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Sania Eka Yanti
NIM : 2021021042
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil Skripsi saya yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA”

1. Adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa Skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar Sarjana yang saya peroleh.
2. Adalah benar karya saya dengan arahan dari Tim pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada Perguruan Tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan Hak Cipta dari Skripsi saya kepada Universitas Pembangunan Jaya dan memberikan hak pada Universitas Pembangunan Jaya untuk mempublikasikan Skripsi saya baik secara daring (*online*) ataupun cetak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 21 Juni 2025
Peneliti,



Nama : Sania Eka Yanti
NIM : 2021021042

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan juga karunia yang diberikan, penulis dapat menyusun skripsi ini dengan baik serta tepat. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN SUASANA TOKO TERHADAP MINAT BELI ULANG YANG DIMEDIASI KEPUASAN KONSUMEN PADA JANJI JIWA”** ini disusun sebagai upaya untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu Program Studi Manajemen, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Tangerang Selatan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah berperan penting selama proses skripsi ini. Maka dari itu, dengan rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Frans Satyaki Sunito selaku Presiden Universitas Pembangunan Jaya.
2. Bapak Ir. Yudi Samyudia, Ph.D. selaku Rektor Universitas Pembangunan Jaya.
3. Ibu Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
4. Bapak Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S., M.Si., CPMA. selaku Wakil Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis.
5. Bapak Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan serta berbagai masukannya.
6. Bapak Teguh Prasetyo, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Orang tua penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan tanpa henti.
8. Dosen-dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan di Universitas Pembangunan Jaya.
9. Devyasri Nusa Handayani dan Cindy Firstiananda Deka selaku teman yang selalu memberikan dukungan.
10. Seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.

Sebagai penutup, penulis memahami bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik maupun saran dari para pembaca yang membangun akan bermanfaat. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, 13 Juni 2025

Sania Eka Yanti