

**PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP *REPEAT ORDER***

**(Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa
Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ANA JI'RONAH
NIM : 4117311

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

**PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN,
KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP *REPEAT ORDER***

**(Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa
Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh :

ANA JI'RONAH
NIM : 4117311

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ana Ji'ronah

NIM : 4117311

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : **PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *REPEAT ORDER* (Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 23 Mei 2023

Penulis



ANA JI'RONAH

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ana Ji'ronah

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

c.q Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : **Ana Ji'ronah**

NIM : **4117311**

Judul Skripsi : **PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP *REPEAT ORDER* (Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb..

Pekalongan, 23 Mei 2023

Pembimbing



Tsalis Syaifuddin, M.Si
NIP. 198708032018011002



PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : **Ana Ji'ronah**

NIM : **411731**

Judul Skripsi : **PENGARUH TESTIMONI, KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK/JASA, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP REPEAT ORDER (Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 5 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II


Aenurofik, M.A.
NIP. 19820120 201101 1 001


Abdul Ghofar Saifudin, M.S.I
NIP. 198402222019031003

Pekalongan, 5 Juli 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H.
NIP. 197502201999032001

PERSEMBAHAN

Persembahan yang tertinggi hanyalah kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayat-Nya serta memberikan kelancaran dan kemudahan dalam setiap langkahku. Untuk orang-orang yang sangat berarti dalam hidupku. Sebagai rasa cinta dan tanda kasih, kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Bahri Sanuri dan Ibu Sukriyah Munawir terima kasih telah membesarkan Saya dengan tulus dan penuh kasih sayang, memberikan dukungan, doa, dan membiayai penuh selama penulis menempuh pendidikan hingga dapat menyelesaikan pendidikan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terima kasih banyak sudah sabar menanti kelulusanku.
2. Suami tercinta Mohammad Najih yang selalu sabar menghadapi Saya serta mensupport, menemani dalam pembuatan skripsi.
3. Adik – Adik yang sudah menemani dan mensuport Saya dalam menjalankan tugas Skripsi ini Vika Nafila, M Dziyaulkhaq, Fahira Roja Faradisa.
4. Mertua Saya Bapak Moh. Taufiq dan Almh. Ibu Nur Qoni'ah yang sudah melahirkan dan merawat putra penyabar dan penyayang yang sekarang menjadi suami saya.
5. Teman – teman Saya seperti Syara Annisa Vita Hutami, Dewi Ulfi Fitriyanti, Indah Wijayanti, Aulia Royati, Dini Nur Afani serta teman – teman Saya yang sudah memabantu dan mensuport untuk menyelesaikan tugas skripsi ini.
6. Keluarga besar yang sudah mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Untuk memberikan pelayanan yang nyata, Anda harus menambahkan sesuatu yang tidak dapat dibeli atau diukur dengan uang, yaitu ketulusan dan integritas.”

-Don Alden Adams-

“Perlakuan yang sopan akan membuat pelanggan menjadi iklan berjalan.” - James

Cash Penney-

Aset terbesar kami adalah pelanggan! Perlakukan setiap pelanggan seolah-olah

mereka adalah satu-satunya!" - Laurice Leitao-

ABSTRAK

ANA JI'RONAH Pengaruh Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Repeat Order* Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh testimoni, kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan pelanggan terhadap *repeat order* atau pembelian ulang pada Sakura *Florist* di Jl. Jlamprang Gg. Makmur 2, Rawa Asri, Krapyak Lor, Kec. Pekalongan Utara, Kota Pekalongan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field reseach* yaitu, penelitian untuk survey pada suatu populasi kemudian data yang didapatkan dari sampel diolah oleh peneliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan dari toko Sakura *Florist* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda.

Hasil penelitian yang didapatkan dengan mengolah data kuesioner responden menunjukkan bahwa (1) testimoni tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* di Sakura *Florist* sebesar 0,321. (2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* di Sakura *Florist* sebesar 0,028. (3) kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* di Sakura *Florist* sebesar 0,000. (4) kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,009. (5) testimoni, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* di Sakura *florist* sebesar 0,000.

Kata kunci: Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan *Repeat Order*.

ABSTRACT

ANA JI'RONAH Pengaruh Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Repeat Order* Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan

The purpose of this study is to determine the influence of testimonials, service quality, product quality, and customer satisfaction on repeat orders at Sakura Florist located at Jl. Jlamprang Gg. Makmur 2, Rawa Asri, Krapyak Lor, North Pekalongan District, Pekalongan City. The type of research used in this study is field research, which involves surveying a population and processing the data obtained from the sample by the researcher. The population used in this study is the customers of Sakura Florist, with a sample size of 100 people. The sampling technique used is non-probability sampling. Data collection is done using questionnaires. Data analysis is conducted using multiple regression analysis.

The results of the study, obtained by analyzing the questionnaire data from the respondents, indicate that (1) testimonials do not have a significant influence on repeat orders at Sakura Florist, with a coefficient of 0.321. (2) service quality has a significant influence on repeat orders at Sakura Florist, with a coefficient of 0.028. (3) product quality has a significant influence on repeat orders at Sakura Florist, with a coefficient of 0.000. (4) customer satisfaction has a significant influence on repeat orders at Sakura Florist, with a coefficient of 0.009. (5) testimonials, service quality, product quality, and customer satisfaction have a significant influence on repeat orders at Sakura Florist, with a coefficient of 0.000.

Keywords: Testimonials, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Repeat Orders.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi pencipta alam semesta raya, Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta nikmat-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Penyusun sadar dengan sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak, untuk itu saya haturkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Rismawati, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
3. Bapak Dr. Tamamudin, M.M., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
4. Bapak Aris Safi'i, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
5. Ibu Happy Sista Devy, M.M selaku sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
6. Bapak Tsalis Syaifuddin, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
7. Bapak Ahmad Syukron, M.E.I selaku DPA Saya

8. Bapak Yanto selaku pemilik Sakura Florist yang telah memberi izin untuk akses data yang saya butuhkan, serta bersedia menjadi informan penelitian;
9. Pelanggan Sakura Florist.
10. Orang tua, keluarga, sahabat Saya, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan material, moral, membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis hanya berharap semoga karya kecil ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, yang secara khusus dapat memberikan manfaat kepada penulis, dan dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

Pekalongan, 28 Juli 2022

Penulis



Ana Ji'ronah
4117311

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Batasan Masalah.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Teori Perilaku Konsumen	7
C. <i>Repeat Order</i>	9
D. Testimoni	10
E. Kualitas Pelayanan	11
F. Kualitas Produk	14
G. Kepuasan Pelanggan	15
H. Telaah Pustaka	17
I. Kerangka Berfikir.....	23
J. Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Setting Penelitian	27
C. Definisi Operasional	28
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
E. Instrumen dan Pengumpulan Data	33
F. Analisis Data	34
G. Analisis Regresi Linear Berganda	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Analisis Data Responden	42
C. Analisis Data Deskriptif.....	45
D. Uji Instrument	48
E. Uji Asumsi Klasik	53
F. Uji Statistik	58
G. Analisis Regresi Linear Berganda	56
H. Pembahasan	62
BAB V METODE PENELITIAN	65
A. Simpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
Lampiran Kuesioner Penelitian	I
Lampiran Data Responden	V
Lampiran Tabulasi Data Responden	X
Lampiran Hasil Uji Validitas	XIX
Lampiran Uji Asumsi Klasik	XXVI
Lampiran Uji Regresi Linear Berganda	XXX
Lampiran r Tabel	XXXIV
Lampiran Dokumentasi	XXXVI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fluktuasi di Sakura Florist Tahun 2020-2022	3
Tabel 2.2 Telaah Pustaka	17
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional	28
Tabel 3.2 Tabel Skala Likert	34
Tabel 4.1 Analisi Responden berdasarkan jenis kelamin	42
Tabel 4.2 Analisi Responden berdasarkan usia	43
Tabel 4.3 Analisi Responden berdasarkan kategori pesanan pelanggan	44
Tabel 4.4 Analisi data deskriptif testimoni (X1)	45
Tabel 4.5 Analisis Data Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	46
Tabel 4.6 Analisis Data Deskriptif Kualitas Produk (X3).....	46
Tabel 4.7 Analisis Data Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	47
Tabel 4.8 Analisis Data Deskriptif Kepuasan Pelanggan(X4)	48
Tabel 4.10 Analisis Data Deskriptif <i>Repeat Order</i> (Y)	50
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Testimoni (X1)	50
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	51
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X3).....	51
Tabel 4.14 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (X4)	52
Tabel 4.15 Uji Validitas Variabel <i>Repeat Order</i> (Y).....	53
Tabel 4.16 UjiMultikolinearitas.....	54
Tabel 4.17 Uji Gletser Scatterplot	55
Tabel 4.18 UjiPersamaan Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4.19 Uji Parsial	58
Tabel 4.20 Uji Simultan.....	60
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perilaku Konsumen	8
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis yang berkembang pesat pada saat ini mengharuskan para pelaku usaha untuk memutar strategi agar usahanya tetap berjalan dan berkembang menghadapi persaingan. Pembisnis yang tidak memiliki inovasi dan ide-ide yang cemerlang dalam mengembangkan usaha akan kalah saing dengan pelaku usaha yang selalu membuat inovasi dalam mengembangkan usahanya. Beberapa hal yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk melakukan *repeat order* antara lain testimoni, kualitas pelayanan, kualitas produk/jasa dan kepuasan pelanggan (Yoeniargo & Dyatmika, 2020).

Menurut ernayanti dalam safira menghadapi ketatnya persaingan usaha seperti sekarang ini, perusahaan diharuskan mampu memberikan sesuai yang diinginkan para konsumen. Adapun yang dapat dilakukan oleh perusahaan atau pengusaha untuk bersaing dengan para pesaingnya adalah dengan cara meningkatkan kualitas untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas dengan begitu maka akan menambah peminat terhadap produk atau jasa kita (Safira, 2019).

Repeat order sendiri merupakan sebagian dari sikap perilaku konsumen dalam mengkonsumsi suatu produk. Minat order tercipta dari suatu persepsi yang bisa didapatkan dari proses dan proses pemikiran konsumsi. Menurut peter dan olsen yang dikutip oleh Aufa dan Kamal order ulang adalah kegiatan konsumen yang melakukan pembelian atau order yang lebih dari satu kali (Aufa & Kamal, 2015).

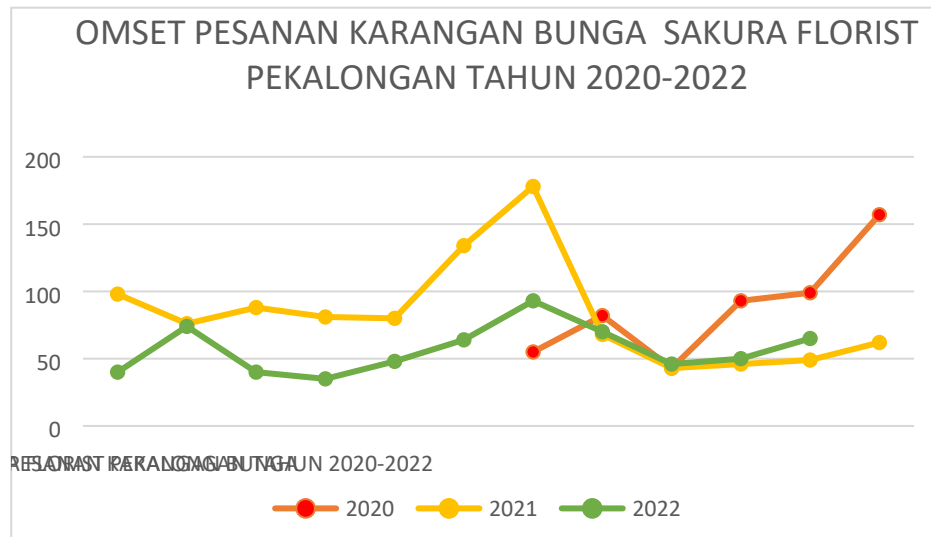
Menurut Sullistiono “ kualitas merupakan semua bentuk upaya pelayanan yang dihadangkan pihak retail kepada konsumen” (sulistiono, 2010).

Karangan bunga adalah salah satu kesenian berupa menyusun bunga-bunga segar menjadi suatu kesatuan yang indah. Karangan bunga biasanya digunakan untuk menyampaikan pesan tertentu, seperti perayaan, pernikahan, hingga suasana duka. Di kota Pekalongan sendiri banyak usaha yang bergelut dibidang pembuatan karangan bunga seperti: Lili Florist, Mekarsari Florist, Sarjana Florist, Sakura Florist dan lain-lain.

Sakura *florist* adalah salah satu usaha dalam bidang pembuatan karangan bunga di Kota Pekalongan yang dibangun sejak tahun 2018. Sakura *florist* menerima jasa pembuatan papan karangan bunga untuk berbagai ucapan seperti duka cita, pernikahan, khitan, perayaan hari jadi, *grand opening* dan lain sebagainya.

Usaha pembuatan karangan bunga termasuk usaha yang mempunyai peluang bagus, disamping bahan pembuatannya yang bisa dikatakan minimal dana, karangan bunga juga masih banyak diminati dikalangan tertentu untuk memberikan ucapan kepada rekan bisnis, tokoh-tokoh masyarakat dan lain-lain. Dikuatkan dari data omset karangan bunga Sakura Florist dari tahun 2020-2023 yang cukup tinggi.

Tabel 1.1

Grafik Data Fluktuasi Orderan Karangan Bunga Sakura Florist Pekalongan

Sumber: Data orderan karangan bunga Sakura Florist Pekalongan

Dari grafik bisa dilihat untuk tahun 2020 puncak pesanan berada di bulan Desember dan puncak orderan tahun 2021 berada pada bulan juli sedangkan pada tahun 2022 tidak terjadi lonjakan yang cukup besar. Lonjakan pesanan tersebut berakibat overload yang menjadikan pesanan terlambat dikirim, oper order bahkan sampai ada pesanan yang ditolak.

Hal yang menjadikan layanan Sakura Florist menarik untuk kami teliti, selain jasa pembuatan karangan bunga tersebut buka 24 jam dalam pemesanannya biasanya melalui layanan whatsapp maupun kontak yang tercantum di link googlemap, tidak menyediakan jasa kirim dengan biaya yang terjangkau sampai gratis biaya pengiriman untuk wilayah Pekalongan Kota dan Batang Kota namun juga bertanggung jawab atas kesalahan yang tidak diinginkan seperti salah dalam penulisan nama baik nama pengirim maupun nama yang akan dinerikan ucapan. Disitu juga mengedepankan kualitas agar pelanggan tetap merasa puas dan bisa

menarik minat bagi orang-orang yang melihat karangan bunga tersebut sehingga berniat untuk memesan ketika membutuhkan.

Dari kejadian yang ada tersebut apakah berakibat kepada berkurangnya kepuasan pada pelanggan sehingga akan memberikan testimoni yang buruk dan berpengaruh kepada calon pelanggan yang mencari referensi pembuatan karangan bunga. Bagaimana dengan adanya fakta di lapangan yang tidak sesuai dengan rencana pihak pemilik usaha Sakura Florist terhadap kepuasan pelanggan. Dari latar belakang yang sudah dideskripsikan maka diangkat topik “Pengaruh Testimoni, Kualitas Pelayanan, Kualitas Barang, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Repeat Order di Sakura Florist (Studi kasus Sakura Florist Jl Jlamprang Gg Makmur 2 Rawa Asri Krapyak Lor Kec. Pekalongan Utara Kota Pekalongan)”.

B. Rumusan Masalah

Upaya yang sudah diberikan oleh pemilik usaha kepada pelanggan diharapkan akan mendorong untuk terjadinya penambahan omset sampai repeat order. Fakta yang terjadi di lapangan ketika terjadi lonjakan pesanan akan terjadi kesalahan dalam proses pembuatan yang berakibat pesanan selesai secara tepat waktu.

Dengan uraian rumusan masalah di atas maka penelitian ini merumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor testimoni, kualitas pelayanan, kualitas barang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap *repeat order* di Sakura Florist?
2. Apakah faktor testimoni, kualitas pelayanan, kualitas barang, dan kepuasan

pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap *repeat order* di Sakura Florist?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor testimoni, kualitas pelayanan, kualitas barang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap *repeat order* di Sakura Florist.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor testimoni, kualitas pelayanan, kualitas barang, dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap *repeat order* di Sakura Florist.

Diharapkan penelitian ini mampu memberi manfaat teoritis maupun praktis antara lain:

1. Manfaat teoritis
 - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi atau referensi yang dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu.
 - b. Untuk sarana peningkatan pengalaman meneliti serta pemahaman dan penerapan ilmu pengetahuan.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi pihak Sakura Florist diharapkan bisa menjadi dasar pengambilan keputusan bagi pelaku bisnis dalam mengetahui pengaruh testimoni, kualitas pelayanan, kualitas barang & rasa puas

konsumen terhadap *repeat order* konsumen di Sakura Florist Pekalongan.

- b. Bagi pihak akademik diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah Pustaka UIN Gus Dur Pekalongan.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan mengenai:

1. Pengaruh testimoni, kualitas pelayanan, kualitas jasa, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pemesanan ulang.
2. Subyek penelitian merupakan pelanggan di kerajinan karangan bunga Sakura Florist.
3. Tempat penelitian di Kerajinan karangan bunga Sakura Florist.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis serta pembahasan yang sudah dipaparkan dari bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Testimoni (X1) nilai signifikansi $0,321 > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel testimoni (X1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* (Y) di Sakura florist.
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai signifikansi $0,028 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* (Y) di Sakura florist.
3. Variabel kualitas produk (X3) memiliki nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel kualitas produk (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* (Y) di Sakura florist.
4. Variabel kepuasan pelanggan (X4) memiliki nilai signifikansi $0,009 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya variabel kepuasan pelanggan (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap *repeat order* (Y) di Sakura florist.
5. Berdasarkan tabel uji F (uji simultan) diperoleh nilai signifikan variabel 0.000, yang berarti nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya factor testimoni, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *repeat order* di Sakura florist.

B. Saran

Kepada pihak Sakura *florist*: factor testimoni tidak memiliki pengaruh terhadap *repeat order*. Namun, alangkah baiknya tetap menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik demi menciptakan kesan positif terhadap pengalaman pelanggan melakukan order di Sakura *florist*.

Sedangkan untuk factor kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan masing-masing mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *repeat order*. Namun, alangkah lebih baiknya tetap diperhatikan untuk factor kualitas pelayanannya, kualitas produknya untuk menghasilkan rasa puas kepada pelanggan. Jangan sampai kedua kualitas tersebut menurun, kalau bisa dipertahankan ataupun bertambah lagi menjadi lebih baik dan selalu lebih baik lagi.

Kepada Peneliti selanjutnya: Untuk bisa mengembangkan dan mengkaji lebih dalam penelitian tentang pengaruh testimoni, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan terhadap *repeat order*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex Maulana Muqarrabin, S. (2017). *TEORI YANG BIASA DIGUNAKAN UNTUK MENGUKUR PERILAKU KONSUMEN – Theory of Reasoned Action*. 07 Jul 2017. <https://bbs.binus.ac.id/gbm/2017/07/07/teori-yang-biasa-digunakan-untuk-mengukur-perilaku-konsumen-theory-of-reasoned-action/>
- Anwar, R. N., & Wardani, F. A. (2021). PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK SCARLETT DI E-COMMERCE SHOPEE. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(5), 1370–1379.
- Astono, A. D. (2022). PENGARUH TESTIMONI, SITUASIONAL DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN SA'I BOJA KABUPATEN KENDAL. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis STIE Anindyaguna*, 4(2), 413–424.
- Aufa, Z. D., & Kamal, M. (2015). Analisis Pengaruh Ragam Menu, Persepsi Harga, Lokasi dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Soto Sedap Banyumanik Cabang Ambarawa. *Diponegoro Journal Of Management*.
- Dhaefina, Z., Sanjaya, V. F., & Sedap, M. (2021). *Jurnal manajemen*. 7, 43–48.
- Dr. Ratna Wijayanti Daniar Paramita, S.E., M. M., Noviansyah Rizal, S.E., M.M., Ak, CA, Cf., & Riza Bahtiar Sulistyan, S.E., M. M. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF: Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen Edisi Ketiga* (M. Mursyid & A. Z. el Mazwa (eds.); Ed. 3, Cet). WIDYA GAMA PRESS.
- Fandy, T. (2001). *startegi pemasaran* (pertama). ANDI OFFSET.
- Gani, I., & Amalia, S. (2018). *Alat analisis data : aplikasi statistik untuk penelitian bidang ekonomi & sosial* (P. Christian (ed.); Edisi revi). ANDI.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5* (5th ed.). UNDIP Press.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (ed. 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanudin, maulana rajab, Rahma, N., & Wahono, B. (2020). pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *E-Journal Riset Manajemen Prodi Manajemen*.
- Hermawan, A. (2006). *Penelitian bisnis : paradigma kuantitatif / Asep hermawan* (Ed. rev.). Gramedia widiasarana Indonesia.
- Kasiman, S., & Hadi, S. N. (2019). terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas. *AT-TAUZI' : Jurnal Ekonomi Islam*, 19(1).
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (J. 1 (ed.); 13th ed.). Erlangga.
- Kresna. (2020, April). *Uji Pengaruh Simultan (Uji F) (skripsi dan tesis)*. APRIL 25, 2020 BY Kresna. <https://konsultasiskripsi.com/2020/04/25/uji-pengaruh-simultan-uji-f-skripsi-dan-tesis/>
- Kusumadewi, N., & Saraswati, T. G. (2020). THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION ON REPURCHASE INTERESTS AT THE SCARLETT OFFICIAL STORE AT SHOPEE AND TOKOPEDIA. *ISSN : 2355-9357 e-*

- Proceeding of Management*, 7(2), 6476–6489.
- Lestari, B., & Novitaningtyas, I. (2021). Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang Konsumen pada Coffeerville-Oishi Pan Magelang Budi. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 2(3), 150–159.
- Lestari, S. P., & Samaniatun, M. (2020). Pengaruh Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Ritel Alfamart Dr Wahidin H398 Semarang. *Jurnal Egaliter*, 4(6), 27–45.
- Lubis, M. S. (2018). *metodologi penelitian*.
- Masyitoh, I. (2021). *pengaruh lokasi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap repurchase intention (studi kasus konsumen kedai tombo coffee bandar kabupaten batang)*. iain pekalongan.
- Murti, S., & Wahyuni, S. (2006). *Metodologo Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi Yogyakarta.
- nurul pertiwi dan Neyzi hariant. (2019). pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap minat beli kembali produk pestisida pada PT. perusahaan perdagangan Indonesia (Persero) Cabang Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP*, 6.
- Purwoto, A. (2007). *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial* (S. AP, O. Heriyani, & P. Eneste (eds.)). Grasindo.
- Putri, E. D. R. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI (Studi Pada Konsumen Wardah Cosmetics di Indonesia)*. UNIVERSITAS SANATA DHARMA YOGYAKARTA.
- Rafki, M. (2022). *JIEFeS*. 3(2), 121–140.
- Ridwan. (2019). *Pengaruh Tampilan Produk Dan Testimoni Di Media Sosial Facebook Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Pada Siswa Smk Negeri 3 Takalar* [UIN ALAUDDIN MAKASAR]. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/15565>
- Rostianto, M. M. E.-M., Ramdan, A. M., & Mulia, F. (2019). Attraction Of Testimonials In Social Media And Brand Image On Purchase Decisions. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 3.
- Safira, Li. (2019). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Menurut Perspektif Etika Bsinis Islam (Studi Kasus Pada Batik Ruah Pekalongan)*. IAIN Pekalongan.
- Santi, E. R., & Supriyanto, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Dan Promosi Online Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Sate Taichan Banjar D'licious). *Jurnal Sains Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 47–56. <http://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/jsmk>
- PENGARUH
- Sarwono, J. (2018). *metode penelitian kuantitatif dan kualitatif edisi 2* (2nd ed.). Suluh Media.
- Sasangka, I., & Rusmayadi, R. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN PADA MINI MARKET MINAMART'90 BANDUNG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(1).
- Setiawan, C. K., & Yosepha, S. Y. (2020). PENGARUH GREEN MARKETING

- DAN BRAND IMAGE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.371>
- Setiawati, A. F. (2021). Implementasi Etika Bisnis Islam Pada Lembaga Kursus Komputer Di Alego Creative Studio Purwakarta. *JAMMIAH (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Syariah)*, 1(1), 24–35. <https://doi.org/10.37726/jammiah.v1i1.152>
- Siregar, S. (2017). *Metode penelitian kuantitatif: Dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual & SPSS* /Syofian Siregar (Ed. 1). Kencana.
- Sitinjak, T. (2004). *Model Matriks Konsumen untuk menciptakan Superior Value*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- sulistiono, ari budi. (2010). *pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap (studi kasus pada tamu hotel sronдол indah semarang)* [undip]. <https://repofeb.undip.ac.id/id/eprint/5841>
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. CAPS.
- Syahrial, M. (2021). KUALITAS PELAYANAN DALAM ISLAM (PERSPEKTIF AL-QURAN DAN HADITS). 2021, 2(2).
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Jasa*. ANDI OFFSET.
- Wahyunawati, S., & Raissa Helena Momongan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengambilan Kredit Pelanggan Repeat Order FIFGROUP Cabang Tanjung Pos Buntok. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(3), 361–370. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i3.706>
- Yoeniargo, Y. D., & Dyatmika, S. W. (2020). Pengaruh Produk, Testimoni Dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli Ulang Di Kafe Warunk Upnormal Gresik. *Journal of Sustainability Business Research*, 1(1), 12–18.
- Zulfikar, & Budiantara, I. N. (2014). *Manajemen riset dengan pendekatan komputasi statistika* (Ed. 1, Cet). Deepublish.