

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP  
MINAT BELI ULANG PADA SEPATU ADIDAS MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
(Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND BRAND IMAGE ON  
BUY-TO-BUY INTEREST IN ADIDAS SHOES THROUGH CUSTOMER  
SATISFACTION AS AN INTERVENING VARIABLE  
(Study in Students of Muhammadiyah University of Yogyakarta)***



Oleh:

**Guntur Cahyo Setyawan**

**20180410063**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Guntur Cahyo Setyawan

NIM : 20180410063

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA SEPATU ADIDAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)**

Menyatakan bahwa tidak pernah ada karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis telah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan orang lain maka saya bersedia karya tulis ini dibatalkan.

Yogyakarta, 10 Desember 2021



Guntur Cahyo Setyawan

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala puji dan syukur atas rahmat Allah SWT yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih untuk seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Banyak kesulitan dan kendala yang terjadi, namun hal ini tentunya tidak lepas dari doa dan dukungan seluruh pihak yang terlibat dalam proses tugas akhir penulis. Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Papah dan Mamah saya, Wahyu Dayadi dan Endah Wahyuni yang telah menjaga dan membimbing saya sampai saat ini.
2. Terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi saya Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM. yang telah membimbing saya untuk menyelesaikan tugas akhir penulis. Dan terimakasih untuk dosen-dosen yang pernah mengajar saya dari semester satu, karena ilmu yang pernah diberikan kepada sangat bermanfaat.
3. Terimakasih kepada teman-teman special saya: Siti Nurkhaliza Safitri, M. Nur Abdul Aziz dan teman sayur kol yang selalu ada dan tanpa Lelah memberikan dukungan, semangat, doa dan masukan kepada penulis.
4. Terimakasih kepada seluruh responden yang terlibat dalam membantu berhasilnya penulisan ini.

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillahirobbilalamin, atas rahmat dan karunia Allah SWT saya bersyukur diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA SEPATU ADIDAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING”**.

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menggunakan topik ini berdasarkan permasalahan terjadi secara sebenar-benarnya. Diharapkan topik ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan guna memberikan masukan pengambilan keputusan serta ide dalam melakukan pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr.Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Rizal Yahya, S.E., M.Sc., M.Sc., Ak, Ca selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang penuh kesabaran telah memberujkan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan penulisan ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelsaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan yang terdapat dalam karya tulis ini. Oleh karena itu dengan lapang dada penulis menerima saran dan masukan apapun demi perkembangan kemampuan penulis sendiri serta pengembangan penelitian dalam karya tulis ini.

Yogyakarta, 10 Desember 2021

Penulis



Guntur Cahyo Setyawan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Pengembangan Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengambil Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
F. Uji Kualitas Instrumen.....	37
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	39

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	46
C. Statistik Deskriptif.....	50
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	53
E. Pengujian Hipotesis .....	62
F. Pembahasan (Interpretasi) .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Keterbatasan Penelitian .....	75
C. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penjualan Brand Sepatu Dunia .....	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Eksogen.....	35
Tabel 3. 3 Indikator Variabel Intervening.....	36
Tabel 3. 4 Indikator Variabel Endogen.....	37
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden .....	45
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan .....	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk .....	51
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	51
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang .....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Outliers.....	58
Tabel 4. 14 Notes For Models.....	59
Tabel 4. 15 Menilai <i>Goodness Of Fit</i> .....	60
Tabel 4. 16 Hubungan Antar Variabel.....	62
Tabel 4. 17 <i>Standardized Direct Effects</i> .....	65
Tabel 4. 18 <i>Standardized Indirect Effects</i> .....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Diagram Alur .....	55
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran 2. Karakteristik Responden .....	78
Lampiran 3. Uji Validitas 50 Responden.....	79
Lampiran 4. Uji Validitas .....	86
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	87
Lampiran 6. Deskriptif Statistik.....	91
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural.....	93
Lampiran 8. Uji Normalitas .....	94
Lampiran 9. Uji Outlier.....	95
Lampiran 10. <i>Degree of Freedom</i> .....	98
Lampiran 11. <i>Goodness of Fit</i> .....	98
Lampiran 12. Uji Hipotesis.....	100
Lampiran 13. <i>Direct and Indirect</i> .....	101