

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN MINAT PEMBELIAN ULANG
(Studi Kasus pada Konsumen Produk Scarlett Melalui
Marketplace Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE,
PRODUCT QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
CONSUMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTEREST
(Study on Consumers Of Scarlett Products Through Marketplace In
Special Region of Yogyakarta)***



Oleh

**M.Muflih Prasetyo
20190410195**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2023**

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS
PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN MINAT PEMBELIAN ULANG
(Studi Kasus pada Konsumen Produk Scarlett Melalui
Marketplace Di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE,
PRODUCT QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON
CONSUMER SATISFACTION AND REPURCHASE INTEREST
(Study on Consumers of Scarlett Products Through Marketplace In
Special Region of Yogyakarta)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

**M.Muflih Prasetyo
20190410195**

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

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : M.MUFLIH PRASETYO

Nomor Mahasiswa : 20190410195

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT PEMBELIAN ULANG (Studi Kasus pada Konsumen Produk Scarlett Melalui Marketplace Di Yogyakarta)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 9 Februari 2023



M.Muflih Prasetyo

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan Rahmat dan Ridha Allah yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang, dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Kedua orang tua tercinta saya yaitu Bapak Supriyono, S.E dan Ibu Rr.Tatik Romdhiyati, S.Ag, terima kasih atas doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ini dengan mudah dan lancar.
2. Adik saya yaitu (Alm) M.Imanuddin Hilmy, terima kasih atas pelajaran hidup yang begitu berharga sehingga saya memiliki arah tujuan hidup untuk memperjuangkan kehidupan dunia dan utamanya kehidupan akhirat.
3. Teman saya yaitu Wulan Larasati, Afip Hastino, Andhika Sumaryadinata, Irfan Alfian Dinda, Kresna Dwi Juliansyah, Reza Machfud Sidiq dan Rifky Wahyu Hidayat, terima kasih atas dorongan dan semangat yang diberikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan ridha serta kemudahan dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Citra Merek, kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang (Studi Kasus pada Konsumen Produk Scarlett Melalui *Marketplace* Di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis memilih topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan minat beli ulang konsumen dengan memperhatikan beberapa aspek meliputi citra merek, kualitas produk dan persepsi harga pada konsumen serta penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. yang dengan penuh keramahan dan kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu yang senantiasa memberikan doa, dorongan dan perhatian kepada

penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

4. Saudara-saudariku yang senantiasa memberikan perhatian, semangat dan bantuan dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kalimat penutup, tak ada jalan yang tak berlubang, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian berikutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 9 Februari 2023

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M. Muflih Prasetyo', written over a light blue grid background.

M.Muflih Prasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	14
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	24
C. Hipotesis.....	36
D. Model Penelitian	47
BAB III.....	49
METODE PENELITIAN.....	49
A. Objek & Subjek Penelitian.....	49
B. Jenis Data	49
C. Teknik Pengambilan Sampel	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Definisi Operasional Variabel.....	52
F. Uji Kualitas Instrumen.....	54
G. Hipotesis Dan Analisis Data	55

BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A. Gambaran Objek/Subjek Penelitian.....	59
B. Uji Kualitas Instrumen.....	63
C. Statistik Deskriptif.....	66
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	70
E. Pembahasan.....	87
BAB V	95
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	95
A. Simpulan.....	95
B. Keterbatasan Penelitian.....	96
C. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	101
A. Lampiran 1. Kuisioner Penelitian.....	101
B. Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	106
C. Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	110
D. Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	110
E. Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	111
F. Lampiran 6. Interpretasi Kelas Interval.....	112
G. Lampiran 7. Statistik Deskriptif.....	112
H. Lampiran 8. Model Penelitian Struktural.....	113
I. Lampiran 9. Uji Normalitas.....	114
J. Lampiran 10. Hasil Uji Outlier.....	115
K. Lampiran 11. Computation Of Degree Of Freedom.....	115
L. Lampiran 12. Goodness Of Fit.....	115
M. Lampiran 13. Uji Hipotesis.....	116
N. Lampiran 14. Standardized Direct And Indirect Effect.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Hasil Riset Penjualan.....	3
Tabel 1. 2 10 Merek Produk Perawatan Tubuh Terlaris.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3. 1 Simbol & Skor Kuisisioner.....	51
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	53
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Interval.....	67
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Citra Merek.....	67
Tabel 4. 8 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Produk.....	68
Tabel 4. 9 Penilaian Responden Tentang Persepsi Harga.....	69
Tabel 4. 10 Penilaian Responden Tentang Kepuasan Konsumen.....	69
Tabel 4. 11 Penilaian Responden Tentang Minat Beli Ulang Konsumen.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas.....	74
Tabel 4. 13 Hasil Uji Outlier.....	76
Tabel 4. 14 Computation Of Degree Of Freedom.....	77
Tabel 4. 15 Hasil Penilaian Goodness of Fit.....	77
Tabel 4. 16 Hubungan Antar Variabel.....	81
Tabel 4. 17 Hasil Standardized Direct Effect.....	85
Tabel 4. 18 Hasil Standardized Indirect Effect.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sertifikat Halal Salah Satu Produk Scarlett	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	47
Gambar 4. 1 Diagram Alur	72
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	101
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	106
Lampiran 3. Karakteristik Responden	110
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	110
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	111
Lampiran 6. Interpretasi Kelas Interval	112
Lampiran 7. Statistik Deskriptif	112
Lampiran 8. Model Penelitian Struktural	113
Lampiran 9. Uji Normalitas	114
Lampiran 10. Hasil Uji Outlier	115
Lampiran 11. Computation Of Degree Of Freedom.....	115
Lampiran 12. Goodness Of Fit	115
Lampiran 13. Uji Hipotesis	116
Lampiran 14. Standardized Direct And Indirect Effect.....	117