

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI INTERVENING**

(Studi Pada Konsumen Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE
PERCEPTION, AND BRAND IMAGE ON REPURCHASING INTEREST
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING***

(Study on Gacoan Noodle Consumers in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun Oleh :

ANDHIKA SUMARYADINATA

20190410197

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI INTERVENING**

(Studi Pada Konsumen Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, PRICE
PERCEPTION, AND BRAND IMAGE ON REPURCHASING INTEREST
WITH CUSTOMER SATISFACTION AS INTERVENING***

(Study on Gacoan Noodle Consumers in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun Oleh :

ANDHIKA SUMARYADINATA

20190410197

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Andhika Sumaryadinata

Nomor Mahasiswa : 20190410197

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI INTERVENING (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Daerah Istimewa 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 maupun 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, 11 Maret 2023



Andhika Sumaryadinata

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir dalam proses menempuh Pendidikan di perguruan tinggi ini hingga pada titik akhir penyusunan skripsi. Persembahan dan rasa terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta saya (Trisno Sumaryadi dan Lilik Setiati) yang telah memberikan dukungan serta motivasi baik secara moril maupun material yang sangat berharga bagi kehidupan saya. Terima kasih atas segala kesabaran, kasih sayang, dan pengorbanan dalam mendidik saya hingga sampai saat ini
2. Keluarga dan kakak saya (Novia Ghassani) yang telah memberikan dukungan serta doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Sahabat perkuliahan saya yang tergabung di dalam aliansi Saung Cooper (Kresna, Apip, Irfan, Reza, Pras, dan Rifky) yang telah memberi semangat dan dukungan serta motivasi selama melaksanakan perkuliahan. Terutama Kresna yang sudah saya anggap seperti saudara sendiri yang selalu bersedia membantu saya baik di dalam maupun di luar perkuliahan, bertukar cerita, berbagi pengalaman, dan menemani dalam mengurus tugas akhir agar dapat segera terselesaikan

4. Sahabat dari Himpunan Mahasiswa Manajemen (Alyaa dan Soffi) yang bersedia membantu dalam bertukar pikiran dan meluangkan waktu untuk mengajari saya tentang skripsi.
5. Segenap jajaran pasukan dari Pontianak (Mutiara Anugerah Pratiwi, Nabila Widya Andita, Oeray Ananda, Faisal Ridho, Ibagus Wakito, Sahfitrianto, Hatrtanxia, Stefani Dumanauw, Tyas Khansa Tsabita, dan Masha Ayu) yang selalu memberikan semangat dan doa setiap saya mengerjakan skripsi agar dapat segera menyelesaikan perkuliahan dan dapat segera bertemu.
6. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bentuk kebaikan kalian semua selama saya berada di Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mecurahkan ridho dan rahmatnya serta memberikan kemudahan kesempatan, Kesehatan, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang dengan Kepuasan Konsumen sebagai Intervening (Studi pada Konsumen Mie Gacoan di Daerah Istimewa Yogyakarta)”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi peneliti selanjutnya.

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

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo S.E, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing hingga terselesaikannya skripsi.
4. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan.
5. Ayah dan Ibu serta saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan naskah skripsi ini.

Penulis telah melakukan yang terbaik dalam menyusun naskah skripsi ini, namun tentu saja masih terdapat kekurangan dalam penyusunan ini. Oleh karena itu, kritik dan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat berarti bagi penulis. Dengan ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan untuk semuanya.

Yogyakarta, 21 Februari 2023



Andhika Sumaryadinata

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| INTISARI | viii |
| ABSTRACT | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1. Manfaat Teoritis | 9 |
| 2. Manfaat Praktis..... | 9 |
| BAB II | 11 |
| A. Landasan Teori..... | 11 |
| 1. Kualitas Produk | 11 |
| 2. Persepsi Harga | 14 |
| 3. Citra Merek..... | 16 |
| 4. Kepuasan Konsumen..... | 17 |
| 5. Minat Beli Ulang | 19 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 30 |
| D. Model Penelitian | 40 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III..... | 42 |
| A. Objek dan Subjek Penelitian | 42 |
| B. Teknik Pengambilan Sampel..... | 42 |
| C. Jenis Data | 43 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 44 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 45 |
| F. Uji Kualitas Instrumen | 48 |
| 1. Uji Validitas..... | 48 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 49 |
| G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis..... | 49 |
| BAB IV | 54 |
| A. Gambaran Umum Penelitian | 54 |
| 1. Objek Penelitian | 54 |
| 2. Subjek Penelitian | 55 |
| B. Uji Kualitas Instrumen | 58 |
| 1. Uji Validitas..... | 58 |
| 2. Uji Reliabilitas..... | 60 |
| C. Statistik Deskriptif | 61 |
| D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) | 65 |
| E. Pengujian Hipotesis..... | 75 |
| F. Pembahasan (Interpretasi)..... | 83 |
| BAB V..... | 92 |
| A. Simpulan | 92 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 94 |
| C. Saran..... | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN..... | 98 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Penelitian | 45 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian | 47 |
| Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 57 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas | 59 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas | 60 |
| Tabel 4.6 Interpretasi Kelas Interval | 61 |
| Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk | 61 |
| Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga | 62 |
| Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek | 63 |
| Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang | 64 |
| Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen | 64 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> | 71 |
| Tabel 4.14 Identifikasi Model Struktural | 72 |
| Tabel 4.15 Menilai <i>Goodness of Fit</i> | 72 |
| Tabel 4.16 Pengaruh Langsung | 75 |
| Tabel 4.17 <i>Standardized Direct Effect</i> | 80 |
| Tabel 4.18 <i>Standardized Indirect Effect</i> | 80 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Rata-rata Konsumsi Mie Instan di Indonesia Tahun 2017-2021..... | 2 |
| Gambar 1.2 Perkembangan Gerai Mie Gacoan di Indonesia..... | 3 |
| Gambar 2.1 Model Penelitian | 40 |
| Gambar 4.1 Diagram Jalur | 66 |
| Gambar 4.2 Persamaan Struktural..... | 67 |
| Gambar 4.3 Hasil dari <i>Degree of Freedom</i> | 70 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 98 |
| Lampiran 2 Data Responden..... | 103 |
| Lampiran 3 Uji Validitas..... | 112 |
| Lampiran 4 Uji Reliabilitas..... | 113 |
| Lampiran 5 Statistik Deskriptif..... | 114 |
| Lampiran 6 Diagram Jalur..... | 116 |
| Lampiran 7 Persamaan Struktural..... | 117 |
| Lampiran 8 Uji Normalitas..... | 118 |
| Lampiran 9 Uji <i>Outlier</i> | 119 |
| Lampiran 10 Computation of Degrees of freedom..... | 122 |
| Lampiran 11 Uji Goodness of Fit Indeks..... | 123 |
| Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Langsung..... | 124 |
| Lampiran 13 Standardized Direct Effect..... | 125 |
| Lampiran 14 Standardized Indirect Effect..... | 126 |