

# PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Kresna Dwi Juliansyah

Nomor Mahasiswa : 20190410186

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA SEPATU ADIDAS MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING" (Studi pada Pelanggan Sepatu Adidas di Yogyakarta) tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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, 12 Mei 2023



Kresna Dwi Juliansyah

## **MOTO**

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari semua urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanyalah kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah”

(QS. Huud: 88)

“Janganlah takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh”

(Buya Hamka)

“Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah”

(Buya Hamka)

## PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk orang tua tercinta, Ayah (Dullah) dan Ibu (Eka Setiawati, SE) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi yang sangat berharga bagi kehidupan Saya. Terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik Saya hingga sampai saat ini.
2. Keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Sahabat perkuliahan Saya terutama Saung Cooper (Andhika, Reza, Apip, Irfan, Pras, dan Rifky) dan teman kontrakan Saya (Kiki, Diaz, Tio, Adit, Syahid, dan Zidan) yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat.
4. Terutama *partner* Saya yaitu Andhika yang hampir selalu menemani Saya dalam proses pembuatan Skripsi dengan mengerjakan bersama serta menjadi teman yang suka bertukar cerita. Kemudian, Cheshil yang selalu menemani Saya dalam proses pembuatan Skripsi sampai mengerjakan bersama hingga bercerita mengenai keluh kesah Skripsi.

Terimakasih kepada Andhika dan Cheshil yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir Skripsi.

5. 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 mencurahkan ridho dan Rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang pada Sepatu Adidas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Sepatu Adidas di 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 referensi dan kontribusi terhadap pemakaian pelanggan sepatu Adidas di Yogyakarta terkait dengan 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, sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis 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, SE., 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. Kedua orang tua tercinta tanpa batas yang memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi dalam mengiringi penulis menyelesaikan studinya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, April 2023



Kresna Dwi Juliansyah



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....                             | 22 |
| Tabel 3.1 Skala Likert Penelitian .....                                | 58 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                | 60 |
| Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....        | 69 |
| Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden .....       | 69 |
| Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden ..... | 70 |
| Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....                                    | 72 |
| Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                | 74 |
| Tabel 4. 6 Interpretasi Kelas Inverval.....                            | 75 |
| Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....          | 76 |
| Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....       | 77 |
| Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek .....             | 78 |
| Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....        | 78 |
| Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....     | 79 |
| Tabel 4. 12 Hasil Assessment of Normality.....                         | 84 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Outlier .....                              | 86 |
| Tabel 4. 14 Hasil Computation of Degrees of Freedom .....              | 87 |
| Tabel 4. 15 Goodness of Fit .....                                      | 88 |
| Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....          | 92 |
| Tabel 4. 17 Standardized Direct Effect .....                           | 97 |
| Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effect.....                          | 97 |

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....</b>     | <b>iii</b> |
| <b>PERNYATAAN.....</b>                           | <b>iii</b> |
| <b>MOTO.....</b>                                 | <b>iv</b>  |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                | <b>vi</b>   |
| <b>INTISARI .....</b>                  | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT .....</b>                  | <b>ix</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>               | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I.....</b>                      | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Penelitian.....      | 1           |
| B. Rumusan Masalah Penelitian.....     | 8           |
| C. Tujuan Penelitian .....             | 9           |
| D. Manfaat Penelitian .....            | 10          |
| <b>BAB II .....</b>                    | <b>12</b>   |
| A. Landasan Teori .....                | 12          |
| 1. Kualitas Produk.....                | 12          |
| 2. Kualitas Pelayanan.....             | 15          |
| 3. Citra Merek .....                   | 17          |
| 4. Minat Beli Ulang.....               | 18          |
| 5. Kepuasan Pelanggan .....            | 19          |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu .....    | 21          |
| C. Hipotesis .....                     | 39          |
| D. Model Penelitian.....               | 55          |
| <b>BAB III.....</b>                    | <b>56</b>   |
| A. Objek dan Subjek Penelitian.....    | 56          |
| B. Jenis Data.....                     | 56          |
| C. Teknik Pengambilan Sampel .....     | 56          |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....       | 57          |
| E. Definisi Operasional Variabel ..... | 59          |
| 1. Variabel Independen (Eksogen).....  | 59          |
| 2. Variabel Dependen (Endogen).....    | 59          |
| 3. Variabel Intervening (Mediasi)..... | 59          |

|  |            |
|--|------------|
| F. Uji Kualitas Instrumen.....                   | 61         |
| 1. Uji Validitas.....                            | 61         |
| 2. Uji Reliabilitas.....                         | 61         |
| G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....          | 62         |
| 1. Analisis Data.....                            | 62         |
| 2. Uji Hipotesis .....                           | 62         |
| <b>BAB IV .....</b>                              | <b>66</b>  |
| A. Gambaran Umum Objek / Subjek Penelitian ..... | 66         |
| 1. Objek Penelitian .....                        | 66         |
| 2. Subjek Penelitian.....                        | 67         |
| 3. Deskripsi Responden.....                      | 68         |
| B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....          | 70         |
| 1. Uji Validitas .....                           | 71         |
| 2. Uji Reliabilitas .....                        | 73         |
| 3. Statistik Deskriptif .....                    | 74         |
| C. Hasil Penelitian .....                        | 80         |
| 1. Analisis Data SEM.....                        | 80         |
| D. Pengujian Hipotesis .....                     | 92         |
| 1. Hipotesis Secara Langsung.....                | 92         |
| 2. Hipotesis Secara Tidak Langsung.....          | 97         |
| E. Pembahasan (Intepretasi).....                 | 100        |
| <b>BAB V.....</b>                                | <b>111</b> |
| A. Simpulan.....                                 | 111        |
| B. Keterbatasan Penelitian .....                 | 113        |
| C. Saran .....                                   | 114        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                      | <b>115</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                             | <b>118</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Top Brand Index Sepatu Olahraga .....                         | 3  |
| Gambar 1. 2 Sepatu Adidas Menjadi Fashion Pilihan Konsumen Indonesia..... | 5  |
| Gambar 2. 1 Model Penelitian .....  | 55 |
| Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....   | 81 |
| Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....                                     | 82 |
| Gambar 4. 3 Hasil dari Degree of Freedom .....                            | 86 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....               | 118 |
| Lampiran 2 Data Responden.....                     | 125 |
| Lampiran 3 Uji Validitas.....                      | 133 |
| Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....                   | 134 |
| Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....               | 135 |
| Lampiran 6 Diagram Jalur.....                      | 136 |
| Lampiran 7 Persamaan Struktural.....               | 137 |
| Lampiran 8 Uji Normalitas.....                     | 138 |
| Lampiran 9 Uji Outlier.....                        | 139 |
| Lampiran 10 Computation of Degrees of Freedom..... | 143 |
| Lampiran 11 Uji Goodness of Fit Indeks.....        | 144 |
| Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Langsung.....     | 145 |
| Lampiran 13 Uji Hipotesis Tidak Langsung.....      | 146 |