

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA IPHONE**

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
BRAND IMAGE ON REPURCHASE INTEREST THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION ON THE IPHONE*



Disusun Oleh:

Moussha Adam Octodythya

20170410396

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

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA IPHONE**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
BRAND IMAGE ON REPURCHASE INTEREST THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION ON THE IPHONE***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Moussha Adam Octodythya

20170410396

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

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN
CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI
KEPUASAN PELANGGAN PADA IPHONE**

***THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND
BRAND IMAGE ON REPURCHASE INTEREST THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION ON THE IPHONE***

Diajukan oleh:

Moussha Adam Octodythya

20170410396

Telah disetujui oleh:

Pembimbing



Dra. Hasnah Rimiati, M. Si.

Tanggal 10 April 2021

NIK. 19621015198904143006



PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Moussa Adam Octodythya

Nomor Mahasiswa : 20170410396

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA IPHONE”** 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 penulisan skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 26 April 2021



Moussa Adam Octodythya

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahNya, juga anugerah dan semuanya yang telah diberikan kepada penulis beserta keluarga dan saudara lainnya. Karna penulis bias menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE). Dengan segala kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Keluarga penulis, yaitu Helmy Suryanto dan Reni Aryani selaku orang tua yang tiada hentinya memberikan dukungan serta doa-doa yang tidak pernah putus untuk anak sulungnya yang sedang menempuh pendidikan. Serta adik penulis yaitu Arretha yang selalu memberikan semangat untuk penulis. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga karena dukungan dan motivasi kalianlah semua ini dapat tercapai.
2. Sahabat penulis, yaitu Putri Thelima, Yusuf Wirawan, Anjar Listyo, Nariswara Lova, Kurniawan Jalu, Anissaa Bella, dan Agata Brasela yang menjadi berkeluh kesah dan selalu memberikan batuan dan saran dikala susah dan senang dan selalu menyemangati dan membantu penulis agar tidak pantang menyerah dan mengingatkan untuk selalu bersyukur Penulis mengucapkan rasa terimakasih karena telah bersedia menemani sampai saat ini

3. Sahabat-sahabat dari Happy Sunday Squad yang menjadi berkeluh kesah dan selalu memberikan batuan dan saran dikala susah dan senang. Penulis mengucapkan rasa terimakasih karena telah bersedia menemani sampai saat ini
4. Sahabat-sahabat penulis yang berada di Kota Magelang yang tidak pernah putus untuk memberikan semangat dan dukungan dari jauh maupun secara langsung.
5. Teman-teman kelas Manajemen “I” angkatan 2017 secara keseluruhan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
6. Teman-teman Manajemen Angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih sudah menjadi teman berbagi ilmu dan pengalaman yang sangat berharga saat kuliah.
7. Semua pihak yang telah memberi dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah mencurahkan Ridho dan Rahmat-Nya serta memberikan kemudahan, kesehatan, kesempatan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Iphone”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Penelitian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

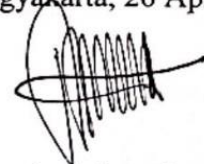
1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.

3. Ibu Dra. Hasnah Rimiayati, M.SI selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Segenap dosen dan karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bekal ilmu selama masa perkuliahan yang Insya Allah akan bermanfaat hingga nanti.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, kemudahan, bantuan serta semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 26 April 2021



Moussha Adam Octodythya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
<i>TITLE PAGE</i>	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
1. Kualitas Produk	9
2. Kualitas Pelayanan	10
3. Citra Merek	12
4. Kepuasan Pelanggan.....	13
5. Minat Beli Ulang	15
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Pengembangan Hipotesis.....	29

1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	30
3. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan	31
4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	32
5. Pengaruh Kualitas Produk, terhadap Minat Beli Ulang yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan	33
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan, terhadap Minat Beli Ulang yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan	34
7. Pengaruh Citra Merek, terhadap Minat Beli Ulang yang di Mediasi Kepuasan Pelanggan.....	35
BAB III	37
METODE PENELITIAN	37
A. Subjek dan Objek Penelitian	37
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	37
C. Jenis Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
1. Variabel Independen	42
2. Variabel Dependen.....	42
3. Variabel Intervening.....	43
F. Uji Kualitas Instrumen	43
1. Uji Validitas.....	43
2. Uji Reliabilitas.....	44
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis	44
1. Uji Ukuran Sampel	45
2. Uji Multikolinearitas	45
3. Uji Normalitas Data.....	46
4. Uji Outlier.....	46
5. Uji GOF.....	46
6. Uji Hipotesis	47
7. Uji Mediasi.....	47
BAB IV	49

HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Gambaran Umum Objek/Subjek	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	49
B. Uji Kualitas Instrumen.....	53
1. Uji Validitas.....	53
2. Uji Reliabilitas.....	54
C. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis	55
1. Kecukupan Ukuran Sampel.....	55
2. Uji Model Measurement.....	56
3. Uji Outliers	57
4. Uji Normalitas Data.....	58
5. Uji Multikolinieritas	59
6. Uji GOF (<i>Goodness of Fit</i>).....	59
7. Uji Hipotesis	60
BAB V.....	76
A. Simpulan	76
B. Saran	76
C. Keterbatasan Penelitian	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	83
Data Responden:.....	84
A. Variabel Kualitas Produk	85
B. Variabel Kualitas Pelayanan	85
C. Variabel Citra Merek	86
D. Kepuasan Pelanggan.....	86
E. Minat Beli Ulang	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Global Smartphone Share (%).....	51
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu	51
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	53
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Pembelian	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas Data	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Goodness of Fit	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji hipotesis	63
Tabel 4. 11 Uji Hipotesisi.....	65
Tabel 4. 12 Uji Hipotesis.....	67
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Hasil Analisis.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mobile Vendor Market Share di Dunia – Maret 2020.....	3
Gambar 1. 1 Mobile Vendor Market Share di Indonesia – Maret 2020.....	3
Gambar 2. 1 Metode Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Uji Model Measurement.....	58
Gambar 4. 2 Uji Hipotesis.....	66
Gambar 4. 3 Uji Hipotesis.....	68
Gambar 4. 4 Uji Hipotesis.....	69