

**PENGARUH EKUITAS MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, PREFERENSI  
MEREK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI**  
**(Studi Kasus Pada Lipstick Wardah)**

***THE INFLUENCE OF BRAND EQUITY, BRAND TRUST, BRAND PREFERENCE,  
AND CUSTOMER SATISFACTION ON REPURCHASE INTENTION***  
***(Case Study Lipstick Wardah)***

**SKRIPSI**

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



Di susun oleh

**PUTRI NURALFIANY**

**20170410478**

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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Putri Nuralfiany

Nomor Mahasiswa : 20170410478

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH EKUITAS MEREK, KEPERCAYAAN MEREK, PREFERENSI MEREK, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP NIAT MEMBELI KEMBALI (studi kasus pada lipstick Wardah)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, April 2021



Putri Nuralfiany

## PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan pada saat ini, selama proses saya mengerjakan skripsi ini tentunya terdapat berbagai macam bentuk dukungan yang telah saya dapatkan. Sehingga dengan skripsi ini saya akan memberikan sebuah persembahan kepada orang – orang yang telah mendukung serta terlibat dalam proses saya mengerjakan skripsi ini sampai selesai:

1. Untuk kedua orang tuaku yang sangat saya sayangi, terimakasih banyak atas doa doa yang selalu kalian panjatkan untuk saya agar saya selalu diberi kemudahan atas segala hal, terimakasih banyak telah mendidik saya hingga saya bisa berada dititik ini.
2. Untuk Mbah kakung dan Mak Iti terimakasih banyak atas segala doa yang kalian panjatkan untukku, dan sudah merawatku sedari kecil.
3. Terimakasih banyak saya ucapkan kepada Dosen Pembimbing Skripsi saya bapak Misbahul Anwar, SE.,M.Si., atas segala ilmu, bimbingan serta saran yang telah bapak berikan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini. Semoga pak Misbah selalu diberikan kesehatan serta kemudahan dalam diri bapak dan keluarga. Amin.
4. Terimakasih untuk Lazario Muhammad Fadilah yang selalu memberikan *support* dan selalu menemani dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Terimakasih untuk Anggita yang telah sabar menemani proses penelitian ini hingga selesai.
6. Terimakasih kepada Rofi Aisyah, Isna Kuntari dan Yustisia Intan atas semangat yang kalian berikan kepadaku.
7. Terimakasih kepada sahabatku Itsnaeni Azizah yang telah memberikan semangat kepadaku untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Terimakasih juga untuk semua temen temenku yang sangat baik kepadaku yang telah memberikan semangat dan menjadi tempat sambat, yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu karena banyak sekali.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat mengerjakan skripsi ini hingga selesai, yang dimana skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Ekuitas Merek, Kepercayaan Merek, Preferensi Merek dan Kepuasan Konsumen terhadap Niat Membeli Kembali (studi kasus pada lipstick Wardah)” penulis telah menyelesaikan skripsi ini, yang dimana dalam mengerjakan skripsi ini membutuhkan waktu dan sebuah proses yang cukup lama. Tujuan dari isi skripsi ini yaitu untuk membuktikan hasil dari penelitian yang telah penulis teliti.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga dibimbing serta diarahkan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P., IPM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CRP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Retno Widowati PA., SE., M.Si., Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Bapak Misbahul Anwar, S.E.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya, yang senantiasa memberikan ilmu, arahan serta waktu yang telah diberikan kepada saya selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
5. Segenap Dosen Program Studi Manajemen dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu.

6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan macam bentuk dukungan serta tak pernah putus untuk mendoakan saya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Saya menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kekurangan dan kesalahan. Maka saya harapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan saya yang akan datang.

Yogyakarta, April 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Putri Nuralfiany', written in a cursive style.

Putri Nuralfiany

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN.....	v
MOTTO .....	vi
PERSEMBAHAN .....	vii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS.....	8.
A. Landasan Teori .....	8
B. Penelitian terdahulu.....	17
C. Penurunan hipotesis.....	22
D. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	27
B. Jenis Data.....	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	27
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Devinisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
F. Uji Kualitas Instrumen.....	32
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	33

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
<b>A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>C. Uji Kualitas Instrumen.....</b>	<b>41</b>
<b>D. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....</b>	<b>54</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>54</b>
<b>B. Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>54</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand index 2020.....	2
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Skala dan Pilihan Jawaban Kuesioner.....	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Umur .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Alamat Domisili .....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Item- Item Pertanyaan .....	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
<u>Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....</u>	<u>44</u>
<u>Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinan R .....</u>	<u>45</u>
<u>Tabel 4. 8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....</u>	<u>46</u>
<u>Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....</u>	<u>46</u>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Tingkatan Brand Ewareness .....</b>	<b>9</b>
<b>Gambar 2. 2 Manfaat Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2. 3 Model Penelitian .....</b>	<b>26</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....</b>	<b>61</b>
<b>Lampiran 2 Tabulasi Data Responden .....</b>	<b>1</b>
<b>Lampiran 3 Uji Validitas.....</b>	<b>1</b>
<b>Lampiran 4 Uji Reabilitas.....</b>	<b>4</b>
<b>Lampiran 5 Uji Regresi Linier Berganda.....</b>	<b>6</b>