

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PRODUK, PERSEPSI KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG PRODUK CONVERSE DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.**

***INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY PERCEPTION, SERVICE QUALITY PERCEPTION AND BRAND IMAGE TOWARDS REPURCHASE INTENTION ON CONVERSE PRODUCTS WITH CUSTOMER SATISFACTION AS VARIABEL INTERVENING***



**Disusun Oleh:**

**SUKMA ALYA ANUGERAH**

**20190410305**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2023**

## PERNYATAAN

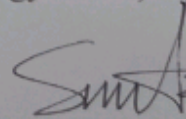
Dengan ini saya,

Nama : Sukma Alya Anugerah

Nomor mahasiswa : 20190410305

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Produk Converse Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjana 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 terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 6 juli 2023



Sukma Alya Anugerah



## MOTTO

“Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang.”

-QS Ali Imran: 200.

"Yakinlah ada sesuatu yang menantimu setelah banyak kesabaran (yang kau jalani)."

-Ali Bin Abi Thalib.

“All great achievements require time.”

-Maya Angelou.

“Nothing will work unless you do.”

-Maya Angelou.

## PERSEMBAHAN

Saya haturkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiratnya yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga dalam pengerjaan skripsi dapat berjalan dengan lancar, kemudahan dalam pengerjaannya dan dapat menyelesaikannya tanpa hambatan berarti. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Produk Converse Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”**. Dengan ini saya persembahkan skripsi ini kepada pihak-pihak berikut:

1. Kepada kedua orang tua, dengan segala doa dan motivasi yang telah menjadi kekuatan saya dalam menyelesaikan skripsi. Saya persembahkan skripsi ini sebagai bentuk terimakasih dan bakti saya kepada keduanya yang telah menjadi penyemangat terbesar saya.
2. Sahabat terdekat, (Putri Tanisa, Stevani Hana, Miranda Pramesti, Shania Theopilus dan Desi) yang telah secara suka rela menjadi penyemangat dan pendengar seluruh keluh kesah saya.
3. Teman-teman yang saya sayangi, (Indah, Tyas, Falih, Nia dan lainnya) yang telah mendampingi melewati masa kuliah bersama sehingga telah sampai kita pada ujung dari dunia perkuliahan dan ikut serta andil dalam membantu saya melewati pengerjaan skripsi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya tujukan kepada Allah SWT atas kehadiran dan berkahnya sehingga saya dapat menyelesaikan pengerjaan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Persepsi Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang Produk Converse Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”** tanpa hambatan yang berarti. Penyusunan skripsi ini dilakukan guna melaengkapi persyaratan untuk saya memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi dan bisnis universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Pengambilan topik yang digunakan dalam skripsi diharapkan dapat memberikan manfaat bagi merek atau perusahaan guna mengembangkan strategi, khususnya dalam hal pemasaran serta membantu peneliti selanjutnya dalam penelitian.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan dan bantuan dari banyak pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini ucapan terimakasih tiada henti saya berika kepada:

1. Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., Ca., CPR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, Se., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah berjasa membimbing dan memberikan arahan selama proses studi berlangsung.

3. Ibu Hasnah Rimiati, Dra., M.Si yang telah menyumbangkan tenaga selama bimbingan dan mendampingi selama proses penyelesaian skripsi.
4. Semua pihak yang terlibat dengan turut memberikan meringankan, menyemangati dan membantu dalam proses pengerjaan skripsi.

Masih banyak kekurangan dalam skripsi ini yang penulis sadari. Maka dari itu, saran dan kritik guna pengembangan penelitian ini sangat diperlukan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, April 2023



Sukma Alya Anugerah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>INTISARI</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Landasan Teori .....	10
B. Hasil Penelitian terdahulu. ....	19
C. Pengembangan Hipotesis. ....	32
D. Model Penelitian. ....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	41
A. Objek dan Subjek Penelitian. ....	41
B. Jenis Data. ....	41
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
D. Metode Pengambilan Data .....	43

E.	Definisi Operasional Vriabel penelitian. ....	44
F.	Uji Kualitas Instrumen. ....	46
G.	Analisis Data dan Uji Hipotesis. ....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	55
B.	Uji Kualitas Instrumen .....	59
C.	Hasil Penelitian .....	69
D.	Pengujian Hipotesis.....	85
E.	Pembahasan .....	93
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....</b>		<b>100</b>
A.	Simpulan.....	100
B.	Keterbatasan Penelitian .....	102
C.	Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>109</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Top Brand Award</i> .....	4
Tabel 1. 2 Merek <i>Sneaker</i> paling digemari selama 2022.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	43
Tabel 3. 2 Definisi Variabel.....	44
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4. 3 Hasil usia Reponden .....	57
Tabel 4. 4 Hasil Pekerjaan Responden.....	58
Tabel 4. 5 Hasil Pendapatan Responden.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Validitas.....	60
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval.....	64
Tabel 4. 9 Statistik Dekskriptif Persepsi Kualitas Produk.....	64
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan.....	65
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Citra Merek.....	67
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Niat Pembelian Ulang.....	68
Tabel 4. 14 Pengujian Normalitas.....	72
Tabel 4. 15 Hasil Uji Outlier.....	76
Tabel 4. 16 Hasil Computation of Degrees Freedom.....	79
Tabel 4. 17 Pengujian Goodness of Fit.....	79
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian RMSEA .....	80
Tabel 4. 19 Hasil Pengujian GFI.....	81
Tabel 4. 20 Hasil Pengujian AGFI.....	82
Tabel 4. 21 Hasil Pengujian CMIN/DF .....	82

Tabel 4. 22 Hasil Pengujian TLI.....	83
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian CFI.....	84
Tabel 4. 24 Hasil Pengujian FNI.....	84
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis Langsung.....	86
Tabel 4. 26 Hasil <i>Standardized Indirect Effect</i> .....	90
Tabel 4. 27 Hasil <i>Standardized Direct Effect</i> .....	90
Tabel 4. 28 Hasil Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penjualan Converse 2010-2022 .....	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	40
Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....	70
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural .....	71
Gambar 4. 3 <i>Degree of freedom</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	109
Lampiran 2 Data Responden.....	115
Lampiran 3 Uji Validitas .....	132
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	134
Lampiran 5 Statistik Deskriptif.....	137
Lampiran 6 Persamaan Structural .....	138
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	139
Lampiran 8 Uji Outlier.....	142
Lampiran 9 Computation Of Degrees Of Freedom .....	144
Lampiran 10 Uji Goodness Of Fit Indeks .....	145
Lampiran 11 Hasil Uji Hipotesis Hubungan Secara Langsung .....	146
Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung .....	148
Lampiran 13 Hasil Uji Similariti .....	153