

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN MINAT BELI ULANG**
(Studi pada Pelanggan Produk Wardah Di Daerah Istimewa
Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY
AND PRICE PERCEPTION ON CONSUMER SATISFACTION
AND REPURCHASE INTENTION***
(*Study of Wardah Product Customer in the Special Region of
Yogyakarta*)



Oleh

Isnani Husnun Septiana
20200410082

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**
2024

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRIDUK DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DAN MINAT BELI ULANG
(Studi pada Pelanggan Produk Wardah Di Daerah Istimewa
Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY
AND PRICE PERCEPTION ON CONSUMER SATISFACTION
AND REPURCHASE INTENTION
(Study of Wardah Product Customers in the Special Region of
Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Oleh:

**Isnani Husnun Septiana
20200410082**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Isnani Husnun Septiana

Nim : 20200410082

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG (Studi pada Pelanggan Produk Wardah 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 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, 30 Desember 2023


Isnani Husnun Septiana

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa puji syukur mendalam terhadap Allah SWT, yang senantiasa memberi petunjuk, kelancaran dan atas dukungan doa dari orang tercinta akhirnya tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan rasa syukur serta kerendahan hati, tugas akhir penelitian ini saya persembahkan kepada :

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua tercinta saya yaitu Bapak Maryanta dan Ibu Sugini, terima kasih atas doa terbaik, semangat, motivasi, nasihat serta kasih sayang yang tiada henti sampai saat ini demi mendukung keberhasilanku.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada kakak saya Fajar Ayunna Fianna A.Md. Kep, dan Jauhari A.Md. Kep yang telah memberikan dukungan dan penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini semoga kita kelak bisa membahagiakan kedua orang tua kita selalu.
3. Skripsi ini saya persembahkan kepada teman seperjuangan dan sahabat saya yang selalu memberi semangat dan dukungan, serta bersedia untuk bertukar pikiran dan memberi motivasi tiada henti dalam penyelesaian tugas akhir.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan ridha serta kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Persepsi Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang (Studi pada Pelanggan Produk Wardah Di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak yang telah membantu dari awal hingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, S.E., M.M. yang dengan penuh keramahan dan kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

Penulis mengakui bahwa tidak ada penulis yang menyadari betapa masih banyak kesalahan yang dimiliki argumen ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian lebih lanjut sangatlah penting.

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Isnani' with a stylized flourish at the end.

(Isnani husnun Septiana)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iv
SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN	vii
HALAMAN MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Hipotesis.....	28
D. Model Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	40
B. Jenis Data.....	40
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data	42
E. Definisi Operasional Variabel.....	43
F. Uji Instrumen Data.....	46

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran Objek / Subjek Penelitian	51
B. Uji Kualitas Instrumen	56
C. Statistik Deskriptif	59
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	63
E. Pembahasan.....	79
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	86
A.Simpulan.....	86
B. Keterbatasan Penelitian	87
C. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93
A. Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	93
B.Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	98
C. Lampiran 3. Karakteristik Responden	102
D. Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	104
E. Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	105
F. Lampiran 6. Interpretasi Kelas Interval.....	105
G. Lampiran 7. Statistik Deskriptif	105
H. Lampiran 8. Model Penelitian Struktural	107
I. Lampiran 9. Uji Normalitas	108
J. Lampiran 10. Hasil Uji Outlier	108
K. Lampiran 11. Computation Of Degree Of Freedom.....	110
L. Lampiran 12. Goodness Of Fit.....	110
M. Lampiran 13.Uji Hipotesis.....	111
N. Lampiran 14. Standarized Direct And Indirect Effect.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Simbol & Skor Kuisisioner.....	43
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	44
Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 4. 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan	55
Tabel 4. 5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval	60
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Citra Merek	60
Tabel 4. 10 Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	61
Tabel 4. 11 Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	61
Tabel 4. 12 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	62
Tabel 4. 13 Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Outliers	68
Tabel 4. 16 Identifikasi Model Struktural.....	69
Tabel 4. 17 Menilai Goodness of Fit.....	69
Tabel 4. 18 Hubungan Antar Variabel	73
Tabel 4. 19 Hasil Standardized Direct Effect	77
Tabel 4. 20 Hasil Standardized Indirect Effect	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 10 Merek Komestik Lokal Favorit Masyarakat (Pahlevi 2022).....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	38
Gambar 4. 1 Diagram Alur	64
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	65