

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DIRGANTARA CAKE DI LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI



**OLEH
UTARI ALDA
NPM. 19610076**

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

2023



**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DIRGANTARA CAKE DI LAMPUNG TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

**UTARI ALDA
NPM. 19610076**

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

2023

ABSTRAK

Utari Alda. 2023 “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Dirgantara Cake di Lampung Timur”. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Suwanto², S.E,.M.M, Pembimbing (II) Fitriani, S.E,.M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara langsung antara Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Pada Dirgantara Cake di Lampung Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengukur variabel Kualitas Produk, Citra Merek, Minat Beli Ulang, dan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan kuisioner tertutup. Skala penskoran kuisioner pada masing-masing variabel adalah 1-5 sehingga secara teoritis rentang skor yang diperoleh responden berada antara 20-100. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada sampel sebanyak 50 responden. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path) dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Ada pengaruh secara langsung antara kualitas peroduk terhadap kepuasan pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 2) Ada pengaruh secara langsung citra merek terhadap kepuasan pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 3) Ada pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap minat beli ulang pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 4) Ada pengaruh secara langsung citra merek terhadap minat beli ulang pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur. 5) Ada pengaruh secara langsung antara kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pelanggan Dirgantara Cake di Lampung Timur.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Minat Beli Ulang, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Utari Alda. 2023 "The Influence of Product Quality and Brand Image on Repurchase Interest Through Customer Satisfaction at Dirgantara Cake in East Lampung". Thesis Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah Metro University. Advisor (I) H. Suwanto², S.E.,M.M, Supervisor (II) Fitriani, S.E.,M.M.

This study aims to determine the direct effect of product quality and brand image on repurchase intention through customer satisfaction as an intervening variable at Dirgantara Cake in East Lampung. This research is a quantitative research by measuring the variables of Product Quality, Brand Image, Repurchase Interest, and Customer Satisfaction using a closed questionnaire. The questionnaire scoring scale for each variable is 1-5 so theoretically the range of scores obtained by respondents is between 20-100. Data collection was carried out by distributing questionnaires to a sample of 50 respondents. Data analysis in this study used path analysis (Path) with the help of the SPSS Version 25.0 application. The results showed that 1) There is a direct influence between product quality and customer satisfaction at Dirgantara Cake in East Lampung. 2) There is a direct influence of brand image on customer satisfaction of Dirgantara Cake in East Lampung. 3) There is a direct influence on product quality on the repurchase intention of Dirgantara Cake customers in East Lampung. 4) There is a direct influence of brand image on the repurchase intention of Dirgantara Cake customers in East Lampung. 5) There is a direct effect of customer satisfaction on the repurchase intention of Dirgantara Cake customers in East Lampung.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Repurchase Intention, Customer Satisfaction

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DIRGANTARA CAKE DI LAMPUNG TIMUR**

UTARI ALDA

NPM. 19610076

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I



H. Suwanto, S.E., M.M.
NIDN. 0202125701

Dosen Pembimbing II



Fitriani, S.E., M.M
NIDN. 0206068604

Mengetahui

Kaprodi S1 Manajemen



Nani Septiana, S.E., M.M.
NIDN.0220098901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT
BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA DIRGANTARA CAKE DI LAMPUNG TIMUR

UTARI ALDA

NPM. 19610076

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 16 Agustus 2023

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB Um Metro

H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801


Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M.

NIDN. 0206068604


Sekretaris

Ratmono, S.E., M.M.

NIDN. 020076001


Penguji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


H. Suwanto, S.E., M.M.

NIDN. 0210036801



MOTTO

**“Berbuat Baiklah Kepada Orang Lain Sebagaimana
Allah Telah Berbuat Baik Kepadamu”
(Surah Al Qashash/Ayat 77)**

**“Barang Siapa Yang Keluar Rumah Untuk Mencari Ilmu,
Maka Ia Berada Dijalan Allah Hingga Ia Pulang”
(HR. Tirmidzi)**

**“Mulailah dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh keikhlasan,
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan”
(Penulis)**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, rasa syukur yang tak terhingga atas segala kekuatan dan kelancaran yang telah Allah SWT berikan dalam perjalanan infahku ini. Bersama dengan Ridhomu kupersembakan karya sederhana dari skripsi ini dibuat sebagai tanda bukti dan terima kasih penulis kepada :

1. Ayahanda (alm) Suroso dan Ibunda Siti Huzaimah, terima kasih atas curahan cinta dan kasih sayangmu, serta dengan sabar membesarkan, mendidik, dan menyayangi dengan sepenuh hati, selalu berdoa untuk keberhasilanku, yang selalu memberikan semangat untuk menggapai cita-cita, dukungan serta nasihat dan doa tiada henti diberikan hingga mengantarkanku menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu menjaga keluarga kita hingga Jannah-Nya dan semoga alm ayahanda bangga atas pencapaiaku ini, aamiin.
2. Terima kasih juga untuk Aak Riqo Wijaya dan Mba Dea Safitri selalu memberikan semangat, doa dan bantuannya. Tanpa kalian aku tidak akan bisa sampai dititik ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan kelancaran dan kesehatan dalam berbagai hal.
3. Untuk calon suamiku Pratu Bayu Prasetya sekaligus partner spesialku, terima kasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, yang mendukung ataupun menghibur dan memberikan semangat untuk terus maju tanpa kenal menyerah dalam untuk meraih apa yang menjadi impian saya, love you.
4. Untuk teman-teman dan seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan banyak terima kasih atas semangat, doa dan dukungannya.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang selalu kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah : Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Dirgantara Cake Di Lampung Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro dan sekaligus Dosen Pembimbing I.
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ibu Nani Septiana, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
5. Fitriani, S.E., M.M., selaku Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Demikian penghantar skripsi ini dibuat semoga bermanfaat bagi para pembaca. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada dalam skripsi ini. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak yang membaca penelitian ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih.

Metro, September 2023

Penulis,



Utari Alda
NPM. 19610076

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Utari Alda
Npm : 19610076
Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening Pada Dirgantara Cake Di Lampung Timur" adalah benar hasil karya tulis saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang diterapkan oleh Universitas.

Metro, September 2023



UTARI ALDA
NPM. 19610076



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 414/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : UTARI ALDA
NPM : 19610076
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA DIRGANTARA CAKE DI LAMPUNG TIMUR

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 29 Agustus 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

mat.

Ki Hajar Dewantara No.116
Mulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
Email: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAAN (SIMILARITY CHECK).....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Ruang Lingkup Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Manajemen Bisnis.....	10
2. Kualitas Produk.....	10
3. Citra Merek.....	13

4. Minat Beli Ulang	16
5. Kepuasan Pelanggan	17
B. Penelitian Relevan.....	20
C. Kerangka Penelitian	22
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Desain Penelitian	25
1. Jenis Penelitian	25
2. Objek Penelitian	25
B. Definisi Operasional Variabel	25
1. Variabel Eksogen.....	25
2. Variabel Endogen	26
C. Teknik Sampling	27
1. Populasi	27
2. Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
1. Kuisisioner	28
E. Instrumen Penelitian	28
F. Pengujian Persyaratan Instrumen	30
1. Uji Validitas	30
2. Uji Reabilitas	30
G. Teknik Analisa Data	31
1. Uji Normalitas.....	31
2. Uji Homogenitas.....	31
3. Uji Linieritas dan Keberartian Regresi	32
H. Persyaratan Hipotesis	32
1. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	32
I. Hipotesis Statistik.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Gambaran Umum Dirgantara Cake	35

1. Sejarah Diragantara Cake	35
2. Struktur Organisasi Usaha	35
B. Hasil Penelitian	37
1. Pengujian Persyaratan Instrumen	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Reliabilitas.....	38
2. Distribusi Frekuensi Data	39
a. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Produk	39
b. Distribusi Frekuensi Data Variabel Citra Merek	41
c. Distribusi Frekuensi Data Variabel Minat Beli Ulang	42
d. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	44
3. Pengujian Persyaratan Analisis	46
a. Uji Normalitas	46
b. Uji Linieritas.....	51
c. Signifikansi dan Keberartian Regresi	52
d. Uji Homogenitas	53
4. Pengujian Model Analisis	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	60
2. Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	60
4. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang.....	61
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
Lampiran- Lampiran	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pengunjung Dirgantara Cake.....	5
2. Data Penjualan Dirgantara Cake.....	6
3. Penelitian Relevan	20
4. Skala Likert.....	28
5. Kisi-kisi Instrumen.....	29
6. Uji Reliabilitas Kuisisioner Kualitas Produk	38
7. Uji Reliabilitas Kuisisioner Citra Merek.....	38
8. Uji Reliabilitas Kuisisioner Minat Beli Ulang.....	39
9. Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	39
10. Distribusi Frekuensi Data Kualitas Produk.....	40
11. Distribusi Frekuensi Data Citra Merek.....	42
12. Distribusi Frekuensi Data Minat Beli Ulang.....	43
13. Distribusi Frekuensi Data Kepuasan Pelanggan.....	45
14. Uji Normalitas Kualitas Produk.....	46
15. Uji Normalitas Citra Merek.....	47
16. Uji Normalitas Minat Beli Ulang.....	48
17. Uji Normalitas Kepuasan Pelanggan.....	50
18. Uji Linieritas Kualitas Produk dan Minat Beli Ulang.....	51
19. Uji Linieritas Citra Merek dan Minat Beli Ulang.....	51
20. Hasil Uji Signifikansi dan Keberartian Regrsi.....	52
21. Hasil Uji Homogenitas Minat Beli Ulang atas Kualitas Produk.....	53
22. Hasil Uji Homogenitas Minat Beli Ulang atas Citra Merek.....	54
23. Hasil Uji Homogenitas Minat Beli Ulang atas Kepuasan Pelanggan..	54
24. Coefisients Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
25. Model Sumary Sub Struktural 1.....	56
26. Coefisients Kualitas Produk, Citra Merek dan Minat Beli Ulang	

Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	57
27. Model Summary Sub Struktural 2.....	58
28. Ringkasan Hasil Analisis Jalur.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	24
2. Struktur Usaha Dirgantara Cake.....	36
3. Histogram Varibel Kualitas Produk.....	41
4. Histogram Variabel Citra Merek.....	42
5. Histogram Variabel Minat Beli Ulang.....	44
6. Histogram Variabel Kepuasan Pelanggan.....	45
7. Diagram Distribusi Normal untuk Kualitas Produk.....	47
8. Diagram Persebaran Normal pada Data Citra Merek.....	48
9. Diagram Persebaran Normal pada Minat Beli Ulang.....	49
10. Diagram Persebaran Normal pada Kepuasan Pelanggan.....	50
11. Sub Struktural 1.....	56
12. Diagram Jalur Model Struktural 2.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran Kuisisioner.....	67
Lampiran Data Mentah Kuisisioner.....	81
Tabulasi Data.....	86
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
Pengujian Persyaratan Analisis.....	95
Table R, Tabel Linieritas, Tabel T.....	99