

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna The Body Shop di Yogyakarta)



Disusun oleh:

Okthalia Larasati Sijabat

NPM: 17 03 23828

**Fakultas Bisnis Dan Ekonomika
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pengguna The Body Shop di Yogyakarta)**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Manajemen
(S1)**

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Okthalia Larasati Sijabat

NPM: 17 03 23828

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA,

JUNI 2021

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna The Body Shop di Yogyakarta)



Disusun oleh:

Okthalia Larasati Sijabat

NPM: 17 03 23828

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Handoyo", is positioned below the "Pembimbing" label.

Dr. C. Handoyo Wibisono., MM., CSA.

11 Juni 2021



SURAT KETERANGAN

No. 676/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 6 Juli 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

- | | |
|---------------------------------------|-----------------|
| 1. Dr. C. Handoyo Wibisono, MM., CSA. | (Ketua Penguji) |
| 2. Dr. J. Ellyawati, MM. | (Anggota) |
| 3. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. | (Anggota) |

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Okthalia Larasati Sijabat

NPM : 170323828

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Okthalia Larasati Sijabat telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna Produk The Body Shop di Yogyakarta)

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 11 Juni 2021

Yang menyatakan



Okthalia Larasati Sijabat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat penyertaan-Nya pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Produk The Body Shop di Yogyakarta). Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini, tidak terlepas dari pihak-pihak yang memberikan bimbingan, arahan, semangat serta dukungan. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, penyertaan dan kasih karunia-Mu sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Diri sendiri, karena sudah mau berjuang dan tidak menyerah hingga sampai di titik ini.
3. Papa, mama, abang serta adik penulis yang selalu mendoakan, memberi semangat dan mendukung penulis setiap hari.
4. Bapak Fransiskus Sipayung, Ibu Hendrika Simamora dan Cindy Sipayung selaku orang tua dan keluarga kedua penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan.

5. Bapak Dr. C. Handoyo Wibisono., MM., CSA selaku dosen pembimbing penulis yang selalu memberikan petunjuk serta arahan dalam melakukan proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Pacar dari penulis yang selalu mendukung, membantu dan memberi semangat kepada penulis dari awal kuliah hingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi.
7. Sahabat terdekat yang memberi semangat dan tidak berhenti untuk selalu mengingatkan penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang baik hati yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Seluruh responden kuesioner yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan serta kelemahannya. Maka dari itu penulis berharap kepada semua pihak agar bisa menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk membuat skripsi ini menjadi lebih sempurna. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membaca.

Yogyakarta, 11 Juni 2021

Penulis



Okthalia Larasati Sijabat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	9

TINJAUAN KONSEPTUAL.....	9
2.1 Harga	9
2.2 Citra Merek.....	11
2.3 Kualitas Produk	12
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.5 Keputusan Pembelian Ulang	16
2.6 Penelitian Terdahulu.....	17
2.7 Pengembangan Hipotesis	23
2.8 Kerangka Penelitian	27
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Metode Sampling	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Pengukuran Variabel	30
3.5 Definisi Operasional.....	30
3.6 Metode Pengujian Instrumen.....	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.7 Metode Analisis Data	36

BAB IV	40
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 HASIL	41
4.1.1 Analisis Deskriptif	41
1. Karakteristik Responden	41
2. Karakteristik Demografis	45
4.1.2 Skema Model <i>Partial Least Square (PLS)</i>	46
4.1.3 Analisis Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	47
4.1.4 Analisis <i>Inner Model</i>	51
4.1.5 Uji Hipotesis	54
BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Implikasi Manajerial.....	67
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	69
DAFTAR ISI.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	31
Tabel 3. 2 Hasil Uji Convergentt Validity (Outer Loading)	33
Tabel 3. 3 Hasil Discriminant Validity (Cross Loading)	34
Tabel 3. 4 Construct Reliability and Validity	36
Tabel 4. 1 Usia	41
Tabel 4. 2 Test of Homogeneity of Variances	42
Tabel 4. 3 Jenis kelamin.....	43
Tabel 4. 4 Group Statistics Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 5 Independentt Sample Test Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 6 Mengenal Produk	45
Tabel 4. 7 Menggunakan Produk	466
Tabel 4. 8 Hasil Uji Convergentt Validity (Outer Loading)	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading)	49
Tabel 4. 10 Construct Reliability and Validity	511
Tabel 4. 11 Hasil Uji Path Coefficient	522
Tabel 4. 12 Hasil R-Square	533
Tabel 4. 13 Uji t-statistics dan p-value.....	54

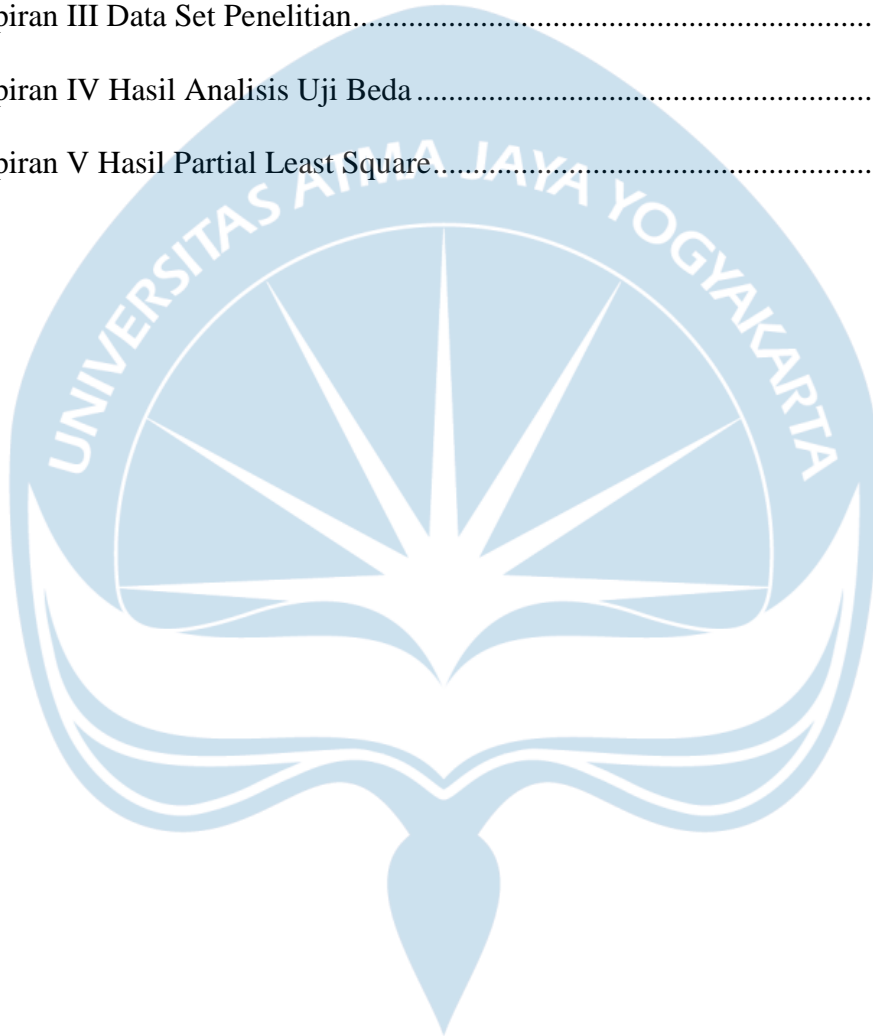
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	27
Gambar 4. 1 Outer Model	47
Gambar 4. 2 Inner Model	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	77
Lampiran II Profil Responden dan Jawaban Pertanyaan	82
Lampiran III Data Set Penelitian.....	84
Lampiran IV Hasil Analisis Uji Beda.....	105
Lampiran V Hasil Partial Least Square.....	111



**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Pengguna The Body Shop di Yogyakarta)

Disusun oleh:

Okthalia Larasati Sijabat

NPM: 170323828

Pembimbing

Dr. C. Handoyo Wibisono., MM., CSA

ABSTRAK

Semakin meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis pada era globalisasi ini, setiap perusahaan dituntut untuk selalu menyediakan produk dan terus menjaga kualitas produknya. Kemajuan teknologi juga membawa banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat sekitar yang meliputi pola pikir, gaya hidup bahkan munculnya berbagai kebutuhan yang semakin beragam. Saat ini, skincare sudah menjadi salah satu kebutuhan yang wajib digunakan setiap hari, hal tersebut dilakukan karena setiap orang ingin memiliki kulit yang bersih dan sehat baik pria maupun wanita sehingga membuat mereka lebih percaya diri. Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah The Body Shop dan subjeknya adalah konsumen yang menggunakan produk The Body Shop di Yogyakarta. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden yang menggunakan produk The Body Shop dan berdomisili di Yogyakarta. Metode yang digunakan pada penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, menggunakan survey yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner melalui google form. Data yang didapatkan kemudian diolah dengan metode statistic menggunakan alat IBM SPSS Statistik 26 dan SEM-PLS. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa harga, citra merek, dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian ulang sehingga didapatkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memoderasi variabel harga, citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci: Harga, citra merek, kualitas produk, kepuasan pelanggan, keputusan pembelian ulang.