

**PENGARUH *PRODUCT RECALL* TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN, LOYALITAS DAN NIAT BELI ULANG  
KONSUMEN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Grasienda Natalia K

NPM: 110318942

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015

**SKRIPSI**

**PENGARUH *PRODUCT RECALL* TERHADAP CITRA PERUSAHAAN,  
LOYALITAS DAN NIAT BELI ULANG KONSUMEN**

**Disusun oleh:**

**Grasienda Natalia Kristiasi**

**NPM: 110318942**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing Utama**



**Dr. J. Ellyawati, MM.**

**8 Oktober 2015**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *PRODUCT RECALL* TERHADAP CITRA PERUSAHAAN,  
LOYALITAS DAN NIAT BELI ULANG KONSUMEN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

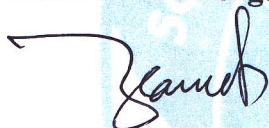
**Grasienda Natalia K**

**NPM: 110318942**

telah dipertahankan di depan panitia penguji  
pada tanggal 6 November 2015  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi (S1)  
**Program Studi Manajemen**

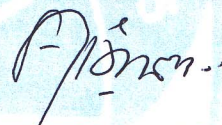
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**EF. Slamet S. Sarwono, MBA., DBA.**

**Anggota Panitia Penguji**



**Dr. J. Ellyawati, MM**



**Drs. Ign. Sukirno, MS**

Yogyakarta, 6 November 2015  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**FAKULTAS  
EKONOMI**



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

## PERNYATAAN

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

### **Pengaruh *Product Recall* Terhadap Citra Perusahaan, Loyalitas Dan Niat Beli Ulang Konsumen**

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

Yogyakarta, 8 Oktober 2015

Yang Menyatakan



Grasienda Natalia Kristiasi

Change your life today.

Don't gamble on the future,  
act now, without delay.

-Simone De Beauvoir-

Segala perkara dapat kutanggung di  
dalam Dia yang memberi kekuatan  
kepadaku.

-Filipi 4:13-

Skripsi ini secara khusus saya persembahkan untuk:

- Tuhan Yesus Kristus
- Mama dan Alm. Papa tercinta.
- Keluarga serta teman-teman.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan tuntunan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Product Recall* Terhadap Citra Perusahaan, Loyalitas dan Niat Beli Ulang Konsumen”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak yang bersifat langsung maupun tidak langsung, tugas akhir ini tidak akan terselesaikan. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai dan memberi kekuatan dalam menempuh studi S1 serta memampukan penulis menyelesaikan skripsi.
2. Mama yang selalu memberikan doa, perhatian, nasehat dan motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan studi S1.
3. Ibu Dr. J. Ellyawati, MM selaku dosen pembimbing yang selama ini telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta motivasi untuk penulis selama penyusunan skripsi.
4. Rektor beserta Dekan, Dosen serta karyawan bagian akademik, tata usaha, bagian pengajaran, dan unit perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan dengan tulus kepada penulis untuk memperoleh pengetahuan yang lebih baik.
5. Yosafat Vidy yang selalu memberikan semangat dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah hingga skripsi ini bisa selesai.
6. Sahabat-sahabatku, Vania, Margareta, Tiara, Devi dan Della yang senantiasa bimbingan bersama, saling memberi semangat dan dorongan yang berguna bagi kelancaran penyusunan skripsi ini. Terimakasih juga telah membantu untuk menyebarkan kuesioner.

7. Teman-teman KKN 66 kelompok 99: Zita, Tata, Deby, Billy, Bonfi, Toni, Irwan, Yose, Priska, Triyas dan Farel yang senantiasa memberi doa dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku, Lia, Feli, Epik dan Siska yang telah memberi dukungan dan semangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Adik dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat bagi penulis.
10. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Yogyakarta, 8 Oktober 2015

Penulis

Grasienda Natalia Kristiasi

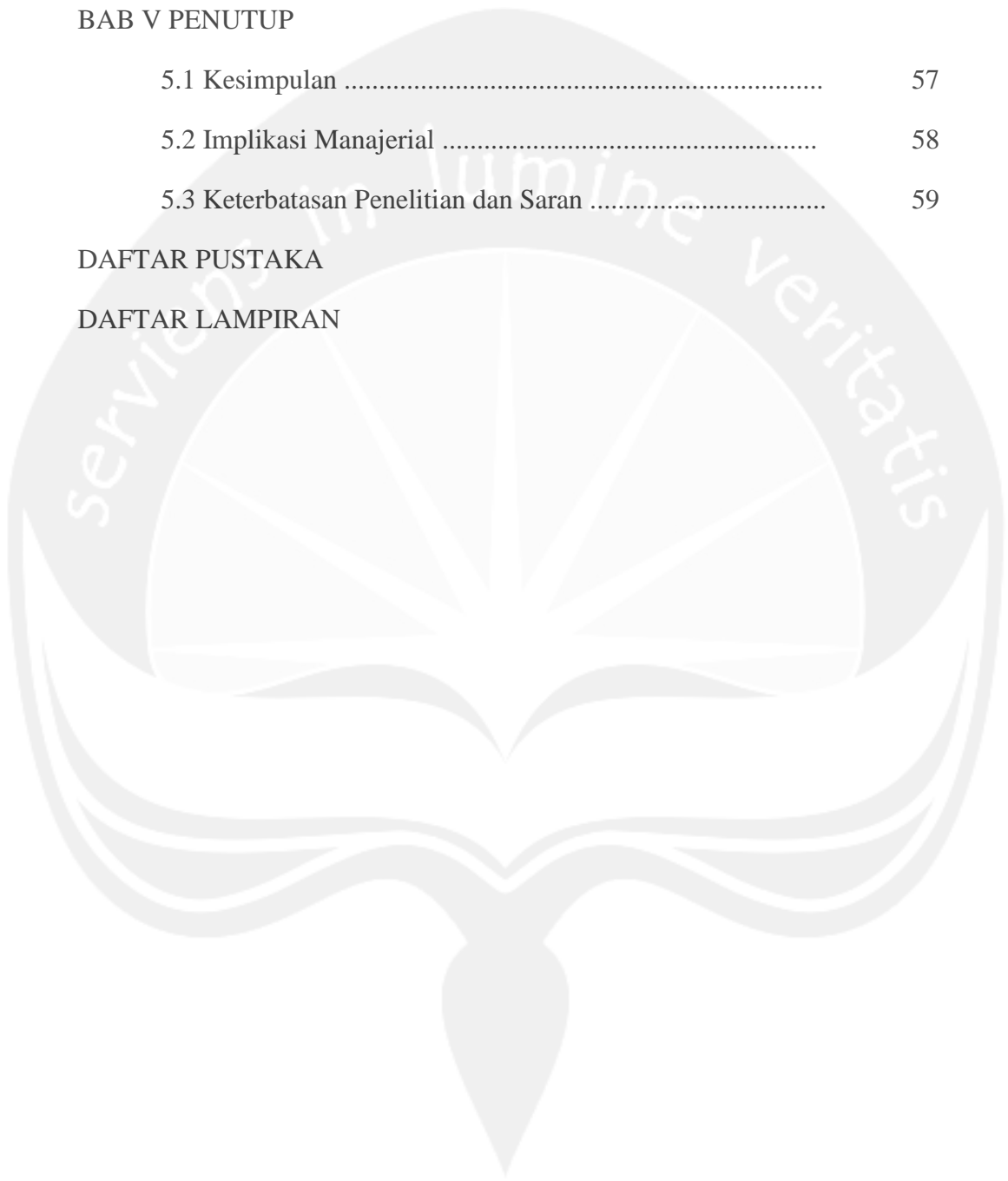
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian <i>Product Recall</i> .....	6
2.2 Citra Perusahaan .....	8
2.2.1 Definisi Citra Perusahaan .....	8
2.2.2 Manfaat Citra .....	9
2.3 Loyalitas .....	11



2.3.1 Definisi Loyalitas .....	11
2.3.2 Perspektif Loyalitas .....	12
2.4 Niat Beli Ulang .....	16
2.5 Eksperimen .....	17
2.6 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	20
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.8 Kerangka Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lingkup Penelitian.....	33
3.1.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.2 Prosedur Penelitian .....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Metode Pengukuran Skala .....	36
3.5 Definisi Operasional .....	37
3.6 Metode Pengujian Instrumen .....	38
3.6.1 Uji Validitas .....	38
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.7.1 Analisis Frekuensi .....	40
3.7.2 Analisis Regresi Sederhana .....	41
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.1.1 Uji Validitas .....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	44
4.2 Profil Responden .....	45

4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	50
4.4 Pembahasan .....	54
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Implikasi Manajerial .....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

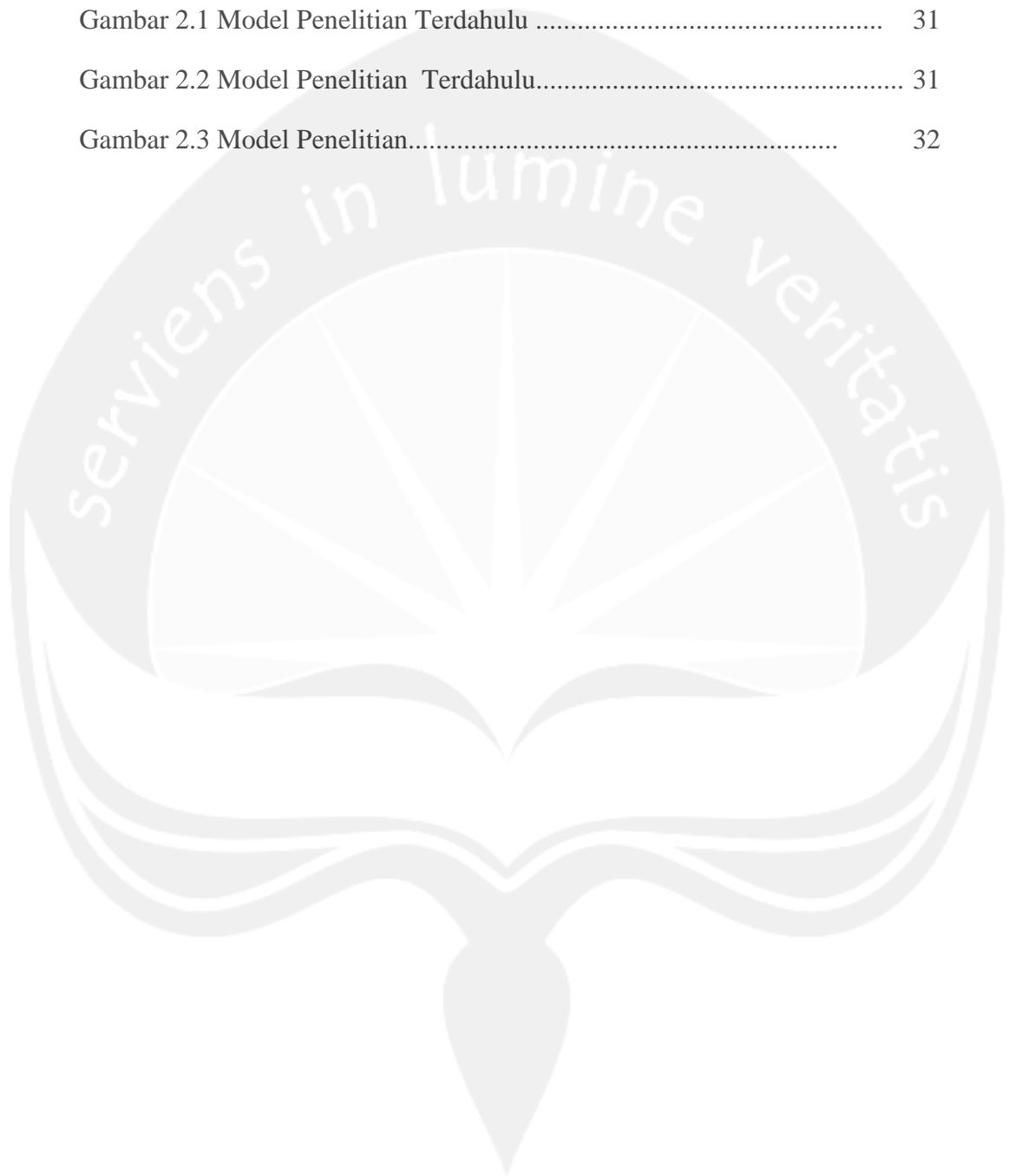


## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	46
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan iPhone .....	47
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis iPhone yang Digunakan ...	48
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan <i>Product Recall</i> ....	49
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan <i>Product Recall</i> terhadap iPhone 5.....	49
Hasil Uji Regresi Sederhana	
Tabel 4.10 Pengaruh <i>Product Recall</i> Pada Citra Perusahaan .....	51
Tabel 4.11 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	52
Tabel 4.12 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Ulang .....	53
Tabel 4.13 Pengaruh Loyalitas Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu .....	31
Gambar 2.2 Model Penelitian Terdahulu.....	31
Gambar 2.3 Model Penelitian.....	32



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Analisis Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Analisis Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 5 : Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Tabel R
- Lampiran 7 : Tabel T

PENGARUH *PRODUCT RECALL* TERHADAP CITRA PERUSAHAAN,  
LOYALITAS DAN NIAT BELI ULANG KONSUMEN

Disusun oleh:

Grasienda Natalia Kristiasi

NPM: 110318942

Pembimbing:

Dr. J. Ellyawati, MM.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh yang ditimbulkan *product recall* terhadap citra perusahaan, loyalitas dan niat beli ulang konsumen. Subyek yang diteliti yaitu konsumen yang menggunakan produk iPhone. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 200 partisipan dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode eksperimen. Data diambil dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam riset ini adalah analisis regresi linier sederhana dengan bantuan program SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *product recall* berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan. Selanjutnya, citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas serta niat beli ulang konsumen, dan yang terakhir loyalitas akan berpengaruh secara signifikan terhadap niat beli ulang konsumen.

**Kata kunci:** *Product Recall*, Citra Perusahaan, Loyalitas, dan Niat Beli Ulang.

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian <i>Product Recall</i> .....	7
2.2 Citra Perusahaan .....	9
2.2.1 Definisi Citra Perusahaan .....	9
2.2.2 Manfaat Citra .....	10
2.3 Loyalitas .....	12
2.3.1 Definisi Loyalitas .....	12
2.3.2 Perspektif Loyalitas .....	13
2.4 Niat Beli Ulang .....	17
2.5 Eksperimen .....	18
2.6 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	21
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	28
2.8 Kerangka Penelitian .....	31

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lingkup Penelitian.....	32
3.1.1 Populasi dan Sampel Penelitian .....	32
3.2 Prosedur Penelitian .....	33

3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4 Metode Pengukuran Skala .....	35
3.5 Definisi Operasional .....	36
3.6 Metode Pengujian Instrumen .....	37
3.6.1 Uji Validitas .....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.7 Metode Analisis Data .....	39
3.7.1 Analisis Frekuensi .....	39
3.7.2 Analisis Regresi Sederhana .....	40
<b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.1.1 Uji Validitas .....	41
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	43
4.2 Profil Responden .....	44
4.3 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	49
4.4 Pembahasan .....	53
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Implikasi Manajerial .....	57
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan iPhone .....	46
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis iPhone yang Digunakan ...	47
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan <i>Product Recall</i> ....	48
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengetahuan <i>Product Recall</i> terhadap iPhone 5.....	48
Hasil Uji Regresi Sederhana	
Tabel 4.10 Pengaruh <i>Product Recall</i> Pada Citra Perusahaan .....	50
Tabel 4.11 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen .....	51
Tabel 4.12 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Niat Beli Ulang .....	52
Tabel 4.13 Pengaruh Loyalitas Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian Terdahulu .....	31
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Analisis Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 : Analisis Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Analisis Regresi Linier Sederhana
- Lampiran 5 : Jawaban Responden
- Lampiran 6 : Tabel R
- Lampiran 7 : Tabel T

