

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP
MINAT BELI ULANG**

(Studi Pada Konsumen Starbucks di DKI Jakarta)

SKRIPSI



Nama : Fikri Biqi
NIM : 43117010379

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP
MINAT BELI ULANG**

(Studi Pada Konsumen Starbucks di DKI Jakarta)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
TERAKREDITASI - A

Nama : Fikri Biqi
NIM : 43117010379

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fikri Biqi
NIM : 43117010379
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PRODUK KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG (studi pada konsumen starbucks di DKI jakarta)
Tanggal Sidang : 25 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Daru Asih, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 08232638



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fikri Biqi
NIM : 43117010379
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Mei 2023



Fikri Biqi

NIM: 43117010379

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Cepatnya laju pertumbuhan ekonomi dewasa ini diikuti dengan banyaknya persaingan, terutama bagi perusahaan yang bergerak dalam sektor makanan dan minuman. Starbuck sebagai merek kedai kopi yang masih eksis hingga saat ini sangat konsisten dalam mempertahankan kualitas produk, kualitas layanan, dan citra mereknya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek terhadap minat beli ulang konsumen terhadap minuman Starbucks di DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah melakukan pembelian minuman di kedai kopi Starbucks di DKI Jakarta dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden yang ditentukan menggunakan metode *purposive sampling*. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dan olah data dilakukan dengan teknik analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang serta citra merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Merek



ABSTRACT

The fast rate of economic growth today is followed by a lot of competition, especially for companies engaged in the food and beverage sector. Starbucks as a coffee shop brand that still exists today is very consistent in maintaining its product quality, service quality, and brand image. This study aims to testing the effect of product quality, service quality, and brand image on consumer repurchase intention towards Starbucks drinks in DKI Jakarta. The population in this study were visitors who had purchased drinks at Starbucks coffee shops in DKI Jakarta with a total sample of 160 respondents who were determined using a purposive sampling method. The data collection technique was carried out using a questionnaire and data processing was carried out using the SEM-PLS analysis technique. The results showed that product quality had a positive and significant effect on repurchase intention, service quality had a positive and significant effect on repurchase intention and brand image had a positive and significant effect on repurchase intention

.Keywords: Products Quality, Service Quality, Brand Image



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Starbucks di DKI Jakarta)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Ibu Dr. Daru Asih, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi. Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik dari segi bimbingan, maupun berupa dorongan moril serta materil sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dudi Permana Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana;
4. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
5. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.

6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita semua dapat mewujudkan impian kita.
7. Teristimewa untuk keluarga, orang tua dan adik yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak insprasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 27 Juni 2023



Fikri Biqi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Minat Beli Ulang.....	9
2. Kualitas Produk.....	18
3. Kualitas Pelayanan.....	25
4. Citra Merek	28
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Pengembangan Hipotesis.....	35
1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	35
2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	37
3. Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang.....	37
D. Kerangka Konseptual.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
B. Desain Penelitian	40

C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	41
1.	Definisi Variabel	41
2.	Operasionalisasi Variabel.....	45
D.	Skala Pengukuran Variabel.....	47
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	48
1.	Populasi Penelitian	48
2.	Sampel Penelitian.....	48
F.	Metode Pengumpulan Data.....	50
G.	Metode Analisis Data.....	50
1.	Analisis Statistik Deskriptif	50
2.	Metode <i>Structural Equation Modeling - Partial Least Square</i> ...	51
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	57
A.	Gambaran dan Objek Penelitian	57
B.	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	58
1.	Hasil Analisis Deskriptif Responden	58
2.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel	62
C.	Hasil Analisis Data SEM-PLS.....	65
1.	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
2.	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	73
D.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	77
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	77
2.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang.....	79
3.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang	81
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	83
A.	Simpulan	83
B.	Saran	83
	DAFTAR PUSTAKA	86
	LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2 Pernyataan Pra-Survey mengenai Minat Beli Konsumen Starbucks	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pendidikan	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	61
Tabel 4.6 Uji Deskriptif Variabel Kualitas Produk.....	62
Tabel 4.7 Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
Tabel 4.8 Uji Deskriptif Variabel Citra Merek	64
Tabel 4.9 Uji Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	65
Tabel 4.11 Nilai <i>Cross Loading</i> (Uji Validitas Diskriminan).....	70
Tabel 4.12 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	71
Tabel 4.13 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.14 Nilai <i>R-Square</i>	73
Tabel 4.15 Tabel Nilai <i>F-Square</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 Hasil Algoritma PLS	67
Gambar 4.2 Hasil Uji Bootstrapping.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan	89
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Citra Merek dan Minat Beli Ulang	91
Lampiran 3 Hasil Output PLS.....	93



UNIVERSITAS
MERCU BUANA