

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
PRODUK *SUN CARE* NIVEA DI DI KECAMATAN
SERIRIT, KABUPATEN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
Sonny Suhendra Murjasa
NIM. 1917041051**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

2023

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 19761110201114042001

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M
NIP. 195912311986031019

Skripsi oleh Sonny Suhendra Murjasa ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Oktober 2023

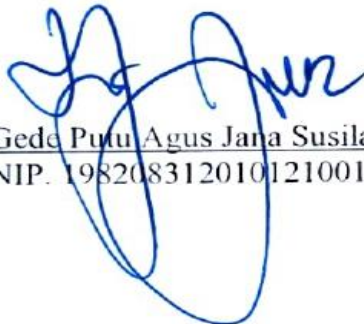
Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si (Ketua Penguji)
NIP. 19761110201114042001



Drs. Wayan Cipta, M.M (Anggota)
NIP. 195912311986031019



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA (Anggota)
NIP. 1982083120101210010

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada,

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Oktober 2023

Mengetahui

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Sun Care Nivea* Di Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim atas keaslian terhadap karya ini.

Singaraja, 11 Oktober 2023

g Membuat Pernyataan,



iy Suhendra Murjasa

NIM.1917041051

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Sun care* Nivea di Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelarsarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Ayah I Made Murjasa dan Ibu Made Wilantari yang selalu memberikan dukungan dan doa selama menempuh pendidikan.
9. Sahabat seperjuangan, teman-teman penulis dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga segala bantuan, dukungan dan kebaikannya mendapatkan pahala yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Demikian skripsi ini disusun sudah barang tentu masih banyak kekurangannya. Untuk itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan penelitian kedepan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, terimakasih.

Singaraja, 1 Agustus 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	i
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	12
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORI	15
2.1 Minat Beli Ulang	15
2.1.1 Pengertian Minat Beli Ulang	15
2.1.2 Dimensi Minat Beli Ulang	16
2.1.3 Indikator Minat Beli Ulang	17
2.2 Citra merek	18
2.2.1 Pengertian Citra merek	18
2.2.2 Dimensi Citra merek	19
2.2.3 Indikator Citra merek	20
2.3 Kualitas Produk	21
2.3.1 Pengertian Kualitas Produk	21
2.3.2 Dimensi Kualitas Produk	21
2.3.3 Indikator Kualitas Produk	22
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	23
2.5 Hubungan Antar Variabel	25
2.5.1 Hubungan Citra merek Terhadap Minat Beli Ulang	25
2.5.2 Hubungan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli	27
2.5.3 Hubungan Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli	28

2.6 Kerangka Berpikir	29
2.7 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	32
3.4 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	35
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	35
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	38
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	38
3.7.3 Regresi Linier Berganda.....	40
3.8 Uji Hipotesis	41
3.8.1 Uji Simultan (Uji F).....	41
3.8.2 Uji Parsial (Uji t)	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Data Penelitian	43
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	44
4.2.1 Uji Validitas.....	44
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.2.3 Pengujian Asumsi Klasik	46
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	51
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
4.3 Pengujian Hipotesis	53
4.3.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang Produk <i>Sun care</i> Nivea Di Kecamatan Seririt.....	53
4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang produk <i>Sun care</i> Nivea Di Kecamatan Seririt.....	53
4.3.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat beli ulang Produk <i>Sun care</i> Nivea di Kecamatan Seririt	54
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	55

4.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang Produk <i>Sun care</i> Nivea di Kecamatan Seririt.....	55
4.4.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Produk <i>Sun care</i> Nivea di Kecamatan Seririt.....	56
4.4.3 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang Produk <i>Sun care</i> Nivea di Kecamatan Seririt.....	57
4.5 Implikasi	59
4.6 Keterbatasan Penelitian	60
BAB V PENUTUP.....	61
5.1 Rangkuman.....	61
5.2 Simpulan.....	62
5.3 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Observasi Awal Variabel Minat Beli Ulang.....	5
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Citra Merek.....	7
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Kualitas Produk.....	9
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
Tabel 3.1	Variabel, Definisi Variabel, Indikator, dan Skala Pengukuran	33
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.2	Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Data.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Data.....	46
Tabel 4.5	Hasil Uji Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov.....	48
Tabel 4.6	Tabel Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Scatterplot.....	50
Tabel 4.8	Hasil Uji Glejser.....	50
Tabel 4.9	Ringkasan Hasil output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
Tabel 4.10	Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji F Output ANOVA.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Data Top <i>Brand</i> Index dalam Kategori <i>Sun care</i> Tahun 2019-2023 di Indonesia.....	2
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli.....	30
Gambar 3.1	Grafik Normal <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Grafik Top <i>Brand</i> Index dalam Kategori <i>Sun care</i> Tahun 2019-2023 di Indonesia.....	69
Lampiran 2	Observasi Awal Variabel Minat Beli Ulang.....	69
Lampiran 3	Observasi Awal Variabel Citra Merek.....	70
Lampiran 4	Observasi Awal Variabel Kualitas Produk.....	70
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 6	Tabulasi Data.....	72
Lampiran 7	Data Responden.....	83
Lampiran 8	Data Kuesioner Variabel Citra Merek	84
Lampiran 9	Data Kuesioner Variabel Kualitas Produk	85
Lampiran 10	Data Kuesioner Variabel Minat Beli Ulang	86
Lampiran 11	Umur	88
Lampiran 12	Gender.....	88
Lampiran 13	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	88
Lampiran 14	Uji Asumsi Klasik.....	89
Lampiran 15	Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	91