

**PENGARUH CITRA MEREK DAN *PHYSICAL EVIDENCE* TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG
PADA LOKAL STEAK SINGARAJA**

SKRIPSI

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

**Oleh:
Ida Gede Komang Arya Santana
Nim : 2117041265**

**PROGRAM S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANEJEMN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M
NIP. 198602112019031005

Pembimbing II,



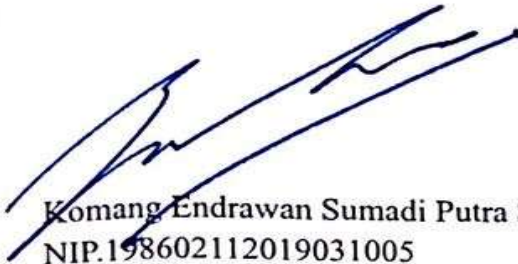
Ida Bagus Komah Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 19910512202321103

Skripsi oleh Ida Gede Komang Arya Santana ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 18 Juni 2025

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra S.E., M.M.
NIP.198602112019031005

(Ketua)



Ida Bagus Koman Suarmaja S.E, M.M.
NIP. 19910512202321103

(Anggota)



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP.198805032018031001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 19 Juni

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Ida Gede Komang Arya Santana
NIM : 2117041265
Tempat, Tanggal lahir : Singaraja, 15 Maret 2003
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan *Physical Evidence* Terhadap niat Pembelian Ulang Pada Lokal Steak Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 Juni 2025
Yang membuat Pernyataan



Ida Gede Komang Arya Santana
NIM. 2117041265

PRAKATA

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memungkinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Citra Merek dan *Physical Evidence* Terhadap Niat Pembelian Pada Lokal Steak Singaraja.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan, baik berupa dukungan moral maupun material, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada: Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si 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.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah dengan sabar dan penuh tanggung jawab memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan penulis.
6. Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra SE., M.M Selaku Pembimbing I yang membimbing dengan penuh kesabaran, memberikan saran dan penuh tanggung jawab dalam membimbing, memberikan motivasi, memberikan semangat mengarahkan penulisan sampai terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja S.E., M.M Selaku pembimbing II yang membimbing dengan sabar dan penuh tanggung jawab, memberikan motivasi, dan menuntun selama proses penyelesaian skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

9. Kedua orang tua, dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan material maupun moral.
10. Sahabat seperjuangan Gusde dan Kusuma yang telah memberikan bantuan dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

Menyadari akan keterbatasan kemampuan penulis, penulis mengakui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi semua pihak.



DAFTAR ISI

KATA PERSEMBAHAN	i
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2. 1. Deskriptif	10
2.2 Kajian Empiris	14
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.4 Kerangka Berpikir	20
2.5 Uji Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Rancangan penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.6 Hipotesis Statistik	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.2 Uji Asumsi Klasik	44
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
4.5 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.6 Pengujian Hipotesis.....	51
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	54
4.8 Implikasi.....	59
4.9 Pembatasan Masalah	60
 BAB V PENUTUP.....	 61
5.1 Rangkuman	61
5.2 Kesimpulan	61
5.3 Saran.....	62
 DAFTAR RUJUKAN	 64
LAMPIRAN.....	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan dari Bulan Februari s/d September 2024	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	26
Tabel 3. 2 Kisi-kisi	26
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 3. 5 Definisi Operasional.....	28
Tabel 3. 6 Kisi-kisi	29
Tabel 3. 7 Uji Validitas	30
Tabel 3. 8 Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
Tabel 4. 4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Gaji	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji Glejser.....	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian Citra Merek dan Physical Evidence terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Lokal Steak Singaraja.....	21
Gambar 4. 1 Hasil Uji NormalitasHasil Uji Normalitas	45
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Gambar 4. 3 Struktur Hubungan Citra Merek dan Physical Evidence terhadap Niat Pembelian Ulang pada Lokal Steak Singaraja	52

