

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI MINAT BELI ULANG PRODUK  
MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**

**AZALIA KHULIKHOT UMAHATI NASUTION  
2114000060**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI MINAT BELI ULANG PRODUK  
MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

**SKRIPSI**

**AZALIA KHULIKHOT UMAHATI NASUTION  
2114000060**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA**

**2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI  
ULANG PRODUK MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Jakarta, Februari 2021



**Azalia Khulikhot.U.N.**

NPM 2114000060

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

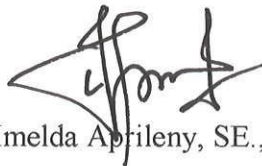
Skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI  
ULANG PRODUK MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Imelda Aprileny, SE.,ME dan diketahui oleh Kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Jakarta, Februari 2021

Pembimbing



Imelda Aprileny, SE., ME

Kepala Prodi S-1 Manajemen



Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc. 30/02/2021





## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI  
ULANG PRODUK MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 26 Februari 2021 dengan nilai A

**Panitia Ujian Skripsi**

1.  .....; Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc.  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  .....; Imelda Aprileny, SE., ME  
(Pembimbing)
3.  .....; Indra Sakti, SE., MM., Dr  
(Anggota Penguji)
4.  .....; Irfan Polem, SE., MM  
(Anggota Penguji)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI ULANG PRODUK MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Ibu Imelda Aprileny, SE., ME selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Indra Sakti, SE., MM., Dr dan Bapak Irfan Polem, SE., MM selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Marongrong, MSc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M. Sc. Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen di Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIEI), terutama bapak Rama Chandra, SE, ME selaku dosen pembimbing akademik dari semester awal hingga semester akhir, yang memberi waktu, ilmu dan masukan selama perkuliahan dari semester awal hingga semester akhir proses penulisan skripsi ini.

6. Untuk kedua orang tua yang saya cintai dan selalu mendoakan yang terbaik, memberi dukungan materil, selalu memberikan nasehat dan kasih sayang selama proses pencapaian gelar sarjana S-1 selesai.
7. Untuk segenap petugas perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang selalu bersedia melayani peminjaman buku sebagai referensi.
8. Untuk seluruh masyarakat Kp. Baru Rt.011 Rw.008 Kel. Cakung Barat Kec. Cakung Jakarta Timur yang telah membantu dalam proses penelitian.
9. Untuk seluruh keluarga besar Nasution yang telah memberikan semangat untuk penulis agar dapat menyelesaikan tugas dan tanggung jawab sebagai mahasiswi untuk memperoleh gelar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Februari 2021



**Azalia Khulikhot.U.N.**

NPM 2114000060

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagaimana sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azalia Khulikhhot Umahati Nasution

NPM : 2114000060

Program Studi : S-I Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

### **ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI ULANG PRODUK MASKER MEDIS PADA MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan mengalih media atau formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 26 Februari 2021

Yang menyatakan,



Azalia Khulikhhot Umahati Nasution



Azalia Khulikhot.U.N  
NPM : 2114000060  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:  
Imelda Aprileny, SE.,ME

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BELI  
ULANG PRODUK MASKER MEDIS PADA MASA  
PANDEMI COVID-19  
(Studi Kasus Pada Masyarakat DKI Jakarta)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas produk, harga, keputusan pembelian, dan kepuasan pelanggan serta untuk menguji pengaruh kualitas produk, harga, keputusan pembelian, kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang.

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, seluruh responden merupakan masyarakat yang menggunakan masker medis. Pengolahan data menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.0. Data hasil pengisian kuesioner tersebut selanjutnya dianalisis secara deskriptif maupun kuantitatif.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa kualitas produk, harga, keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang. Serta secara simultan kualitas produk, harga, keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan juga berpengaruh terhadap minat beli ulang

***Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian, Kepuasan  
Pelanggan, Minat Beli Ulang.***

Azalia Khulikhot.U.N  
NPM : 2114000060  
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:  
Imelda Aprileny, SE.,ME

**ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE REPURCHASE INTEREST  
OF MEDICAL MASK PRODUCTS IN THE TIME  
PANDEMY COVID-19  
(Case Study On The People Of DKI Jakarta)**

***ABSTRACT***

This research is a quantitative study that aims to describe product quality, price, purchase decisions, and customer satisfaction and to examine the effect of product quality, price, purchase decisions, customer satisfaction on repurchase interest.

The number of respondents used in this study was 100 respondents, all respondents were people who used medical masks. Data processing using SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 25.0 software. The data from filling out the questionnaire were then analyzed descriptively and quantitatively.

Based on the results of quantitative analysis with multiple linear regression analysis, the results show that product quality, price, purchase decisions and customer satisfaction partially have a significant effect on repurchase interest. And simultaneously product quality, price, purchase decisions and customer satisfaction also affect repurchase interest.

***Keyword: Product Quality, Price, Purchase Decision, Customer Satisfaction,  
Repurchase Interest.***

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Pemasaran .....	9
2.2.2. Manajemen Pemasaran .....	10

	<b>Halaman</b>
2.2.3. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang .....	10
2.2.4. Kualitas Produk .....	10
2.2.5. Indikator Kualitas Produk .....	11
2.2.6. Harga .....	11
2.2.7. Indikator Harga.....	12
2.2.8. Keputusan Pembelian .....	12
2.2.9. Indikator Keputusan Pembelian .....	12
2.2.10. Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.11. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.12. Pengertian Minat Beli Ulang .....	15
2.2.13. Indikator Minat Beli Ulang .....	16
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian .....	16
2.3.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang .....	16
2.3.2. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang .....	16
2.3.3. Pengaruh Keputusan Pembelian Terhadap Minat Beli Ulang .....	17
2.3.4. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	17
2.3.5. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang .....	18
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	18
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian .....	19
 <b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	 <b>21</b>
3.1. Strategi Penelitian .....	21
3.2. Populasi Dan Sampel .....	21
3.2.1. Populasi Penelitian .....	21

	<b>Halaman</b>
3.2.2. Sampling Dan Sampel Penelitian .....	22
3.3. Data Dan Metoda Pengumpulan Data .....	22
3.3.1. Jenis Data .....	22
3.4. Metoda Pengumpulan Data .....	22
3.5. Operasional Variabel .....	24
3.5.1. Variabel Independen .....	24
3.5.2. Variabel Dependen .....	24
3.6. Metoda Analisis Data .....	26
3.6.1. Pengolahan Data .....	26
3.6.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas Data .....	26
3.7. Metode Analisis Statistik Data .....	27
3.7.1. Analisi Regresi Berganda .....	27
3.7.2. Uji Asumsi Klasik .....	28
3.7.2.1. Uji Normalitas .....	28
3.7.2.2. Uji Multikolinearitas.....	28
3.7.2.3 Uji Heteroskedasitas .....	28
3.7.2.4. Uji Autokolerasi.....	29
3.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	29
3.9. Pengujian Hipotesis .....	30
3.9.1. Uji Parsial (Uji T) .....	30
3.9.2. Uji Simultan (Uji F) .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	34
4.2. Deskripsi Responden .....	34
4.2.1. Deskripsi Berdasarkan Usia.....	34
4.2.2. Deskripti Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
4.2.3. Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan.....	35

	<b>Halaman</b>
4.3. Hasil Perhitungan Nilai Sentral Dan Dispersi .....	36
4.4. Deskripsi Data Penelitian .....	37
4.5. Hasil Uji Kualitas Data .....	38
4.6. Uji Asumsi Klasik .....	41
4.7. Analisis Regresi Berganda .....	45
4.8. Analisis Koefisien Determinasi .....	45
4.9. Pengujian Hipotesis .....	46
4.10. Temuan Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>53</b>
5.1. Simpulan .....	53
5.2. Saran .....	53
5.3. Keterbatasan Dalam Penelitian .....	54
DAFTAR REFERENSI .....	55
LAMPIRAN .....	57

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1.</b> Skala Likert .....	23
<b>Tabel 3.2.</b> Indikator Variabel Penelitian .....	24
<b>Tabel 3.3.</b> Uji Autokolerasi (Uji Durbin Waston) .....	29
<b>Tabel 4.2.</b> Deskripsi Responden .....	34
<b>Tabel 4.3.</b> Hasil Perhitungan Nilai Sentral Dan Dispersi .....	36
<b>Tabel 4.4.</b> Uji Validitas .....	39
<b>Tabel 4.5.</b> Uji Reliabilitas .....	40
<b>Tabel 4.6.</b> Uji Normalitas .....	41
<b>Tabel 4.7.</b> Uji Autokolerasi .....	42
<b>Tabel 4.8.</b> Uji Multikolinearitas .....	43
<b>Tabel 4.9.</b> Uji Heteroskedasitas .....	44
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Koefisien Determinasi Parsial .....	45
<b>Tabel 4.11.</b> Hasil Koefisien Determinasi Simultan .....	46
<b>Tabel 4.12.</b> Uji Parsial .....	46
<b>Tabel 4.13.</b> Uji Simultan .....	48

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Konseptual .....	19



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran A.</b> Data Kuesioner .....	58
<b>Lampiran B.</b> Data Penelitian Responden .....	61
<b>Lampiran C.</b> Hasil Uji Deskriptif Variabel .....	79
<b>Lampiran D.</b> Hasil Uji Validitas Reliabilitas .....	82
<b>Lampiran E.</b> Uji Asumsi Klasik .....	85
<b>Lampiran F.</b> Analisis Koefisien Determinasi .....	87
<b>Lampiran G.</b> Pengujian Hipotesis .....	88
<b>Lampiran H.</b> Daftar Riwayat Hidup Peneliti .....	89