

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
MEMBELI KEMBALI PADA PRODUK NARMA,
MUSTIKA JAYA, BEKASI**

SKRIPSI

**FAISHAL HADI PRATAMA
2113000409**



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

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
MEMBELI KEMBALI PADA PRODUK NARMA,
MUSTIKA JAYA, BEKASI**

SKRIPSI

**FAISHAL HADI PRATAMA
2113000409**



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

**PROGRAM STUDI SRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020/2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI PADA PRODUK NARMA, MUSTIKA JAYA, BEKASI

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana 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, 06 September 2021



FAISHAL HADI PRATAMA
NPM 2113000409

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI PADA PRODUK NARMA, MUSTIKA JAYA, BEKASI

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Muhammad Ramaditya, BBA, MSc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 06 September 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1
Manajemen,



digitally signed

Muhammad Ramaditya, BBA, MSc



digitally signed

Muhammad Ramaditya, BBA, MSc



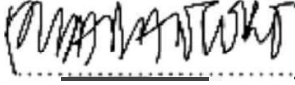

HALAMAN PENGESAHAN

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI PADA PRODUK NARMA, MUSTIKA JAYA, BEKASI

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 06 September 2021 dengan nilai (A)

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, MSc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA, MSc
(Pembimbing)
3.  ; Dr. Gatot Prabantoro, SE, MM
(Anggota Penguji I)
4.  ; Farmansjah Maliki, SE, MM
(Anggota Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah 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 :

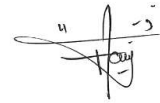
1. Muhammad Ramaditya, BBA, MSc selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam memberikan petunjuk dan koreksi atas penelitian skripsi ini.
2. Bapak/ Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak H. Agustian Burda, BSBA, MBA selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta (YPFJ).
4. Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
5. Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc. Selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
6. Seluruh dosen, staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran serta bantuan kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
7. Seluruh staff perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberikan waktu kepada peneliti untuk meminjamkan buku-buku untuk referensi dalam penulisan skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua saya dan Ibu Bapak Mertua saya yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan lahir batin, dan terima kasih atas nasehatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Istri dan anakku tercinta, Nizma Yulita dan Mikhayla Annadhira Pratama yang sudah setia menemani penulisan serta penyusunan skripsi ini dengan memberikan semangat tiada henti hingga saat ini.
10. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian karya ilmiah ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya yang telah penulis sebutkan diatas. Untuk perbaikan selanjutnya, penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan / kelemahan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini, semoga dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta umumnya bagi kita semua

Jakarta, 06 September 2021



FAISHAL HADI PRATAMA
NPM 2113000409

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : FAISHAL HADI PRATAMA
NPM : 2113000409
Program Studi : S-1 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 Karya Ilmiah saya yang berjudul :

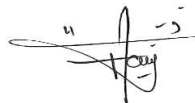
PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI PADA PRODUK NARMA, MUSTIKA JAYA, BEKASI

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Karya Ilmiah 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 : 06 September 2021

Yang menyatakan,



FAISHAL HADI PRATAMA

FAISHAL HADI PRATAMA

NPM : 2113000409

M.Sc Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :

Muhammad Ramaditya, BBA,

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI
KEMBALI PADA PRODUK NARMA, MUSTIKA JAYA,
BEKASI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap minat membeli kembali pada produk Narma, Mustika Jaya cabang Bekasi. Metoda yang digunakan adalah metoda pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur skala likert.

Metoda pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian ini adalah: Secara parsial, variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap minat membeli kembali. Secara parsial, variabel harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap minat membeli kembali. Secara parsial, variabel kualitas pelayanam berpengaruh signifikan terhadap minat membeli kembali. Secara simultan, variabel citra perusahaan, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat membeli kembali.

***Kata Kunci : Citra Perusahaan, Harga, Kualitas Pelayanan, Minat,
Membeli Kembali***

FAISHAL HADI PRATAMA
NPM 2113000409

Supervisor :

Muhammad Ramaditya, BBA, M.Sc

S1 Management Study Program

***THE EFFECT OF COMPANY IMAGE, PRICE AND QUALITY OF SERVICE
ON INTEREST TO BUY BACK IN NARMA, MUSTIKA JAYA, BEKASI
PRODUCTS***

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the company's image, price and quality of service have on the interest in repurchasing Narma products, Mustika Jaya Bekasi branch. The method used is a method of collecting data using a questionnaire measured on a Likert scale.

The sampling method used accidental sampling technique with a total sample of 97 respondents. Based on the results obtained from this study are: Partially, the corporate image variable has a significant effect on repurchase interest. Partially, the price variable has no significant effect on repurchase intention. Partially, the service quality variable has a significant effect on repurchase interest. Simultaneously, the variables of corporate image, price, and service quality have a significant effect on repurchase interest.

Keywords: Company Image, Price, Service Quality, Interest, Buy Back

DAFTAR ISI

Contents

SAMPUL UTAMA.....	1
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABLE.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	i
PENDAHULUAN	i
1.1. Latar Belakang.....	i
1.2. Perumusan Masalah.....	iv
1.3. Tujuan Penelitian.....	iv
1.4. Manfaat Penelitian.....	v
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1. Review Penelitian terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Manajemen.....	11
2.2.2. Pemasaran	13
2.2.3. Manajemen Pemasaran.....	15
2.2.4. Citra Perusahaan.....	16
2.2.5. Harga	17
2.2.6. Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.7. Minat Beli.....	20
2.3. Hubungan antar Variabel Penelitian.....	26
2.3.1. Pengaruh Citra perusahaan terhadap Minat Membeli Kembali	26
2.3.2. Pengaruh Harga terhadap Minat Membeli Kembali	26
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli Kembali ..	27

2.3.4. Pengaruh Citra perusahaan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Membeli Kembali.....	27
A. Pengembangan Hipotesis Penelitian.....	28
B. Kerangka Konsep Penelitian.....	28
BAB III.....	30
METODA PENELITIAN.....	30
3.1. Strategi Penelitian.....	30
3.2. Populasi dan Sampel.....	30
3.2.1. Populasi Penelitian.....	30
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.3.1. Data Primer dan Data Sekunder.....	32
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data.....	33
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	36
3.5. Metoda Analisa Data.....	38
3.5.1. Analisa Deskriptif Data.....	38
3.5.2. Analisa Statistik Data.....	38
BAB IV.....	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	42
4.2. Deskripsi Responden.....	42
4.2.1. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.....	43
4.2.2. Deskripsi responden berdasarkan usia.....	43
4.2.3. Deskripsi responden berdasarkan pendapatan.....	44
4.2.4. Deskripsi responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	44
4.3. Deskripsi Data.....	45
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	46
4.4.1. Hasil Uji Validitas.....	46
4.4.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
4.5. Analisis Statistik Data.....	50
4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.5.2. Koefisien Determinasi.....	51
4.5.3. Uji Hipotesis.....	53
4.6. Temuan Hasil Penelitian.....	55
4.6.1. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Minat Membeli Kembali.....	55
4.6.2. Pengaruh Harga terhadap Minat Membeli Kembali.....	55

4.6.3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli Kembali ..	55
4.6.4.	Pengaruh Citra Perusahaan, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Membeli Kembali.....	55
BAB V	56
SIMPULAN DAN SARAN	56
5.1.	Simpulan.....	56
5.2.	Saran.....	56
5.3.	Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	57
DAFTAR REFERENSI	59
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	100

DAFTAR TABLE

Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i>	34
Tabel 3.2. Indikator Citra Perusahaan	36
Tabel 3.3. Indikator Harga	37
Tabel 3.4. Indikator Kualitas Pelayanan	37
Tabel 3.5. Indikator Minat Membeli Kembali	38
Tabel 4.1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2. Data Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3. Data Responden Berdasarkan Pendapatan	44
Tabel 4.4. Data Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	44
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (X ₁).....	47
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X ₂)	47
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₃).....	48
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Minat Membeli Kembali (Y).....	48
Tabel 4.9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan (X ₁), Harga (X ₂), Kualitas Pelayanan (X ₃), dan Minat Membeli Kembali (Y)	49
Tabel 4.10. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.11. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Citra Perusahaan (X ₁) terhadap Minat Membeli Kembali (Y)	51
Tabel 4.12. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Harga (X ₂) terhadap Minat Membeli Kembali (Y)	51
Tabel 4.13. Hasil Koefisien Determinasi Parsial Kualitas Pelayanan (X ₃) terhadap Minat Membeli Kembali (Y)	52
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi Citra Perusahaan (X ₁), Harga (X ₂), dan Kualitas Pelayanan (X ₃) terhadap Minat Membeli Kembali (Y).....	52
Tabel 4.15. Hasil Uji t	53
Tabel 4.16. Hasil Uji f	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Hirarki Respons	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian	29
Gambar 4.1. Gambar Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan (X1)	45
Gambar 4.2. Gambar Diagram Skala Likert Variabel Harga (X2).....	45
Gambar 4.3. Gambar Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	46
Gambar 4.4. Gambar Diagram Skala Likert Variabel Keputusan Membeli Kembali (Y)	46