

**“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
MEMBELI KEMBALI (*REPURCHASE INTENTION*)”**

(Studi kasus pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk)

OLEH :

**NUGROHO PURNA YUDHANTO
211150232**



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

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

2019

**“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT
MEMBELI KEMBALI (*REPURCHASE INTENTION*)”**

**(Studi kasus pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk
Cabang Perumnas Klender)**

OLEH :

**NUGROHO PURNA YUDHANTO
211150232**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI (*REPURCHASE INTENTION*)”

(Studi kasus pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Perumnas Klender)

Yang dimaksud untuk melengkapi sebagai 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 skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapat gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya di cantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 Agustus 2019



Nugroho Purna Yudhanto

NPK 211150232

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI (*REPURCHASE INTENTION*)”

(Studi kasus pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Perumnas Klender)

Dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan DR. Ir. Diah Pranitasari, MM dan diketahui oleh Drs. Sumitro, M.Sc Kepala Program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 19 Agustus 2019

Menyetujui
Pembimbing



DR. Ir. Diah Pranitasari, MM

Mengetahui
Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, MSc

PANITIA PENGUJI SKRIPSI



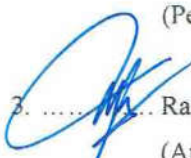
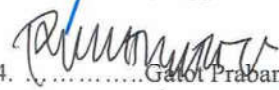
Skripsi dengan judul :

“PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI (*REPURCHASE INTENTION*)”

(Studi kasus pada PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk Cabang Perumnas Klender)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program studi S-1 Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 28 Agustus 2019 dengan nilai B+.

Panitia Ujian Skripsi

1.  Drs. Sumitro, M.Sc
(Ka. Prodi S-1 Manajemen)
2.  DR. Ir. Diah Pranitasari, MM
(Pembimbing)
3.  Rama Chandra, SE., ME
(Anggota Penguji)
4.  Gatot Prabantoro SE., MM
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena karunia-Nya, sehingga sampai detik ini penulis masih bisa merasakan

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 terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu DR. Ir. Diah Pranitasari, MM selaku Dosen Pembimbing skripsi ini, atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan dalam membimbing dalam pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Gatot Prabantoro, SE., MM dan Bapak Rama Chandra, SE., ME selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk prosesi sidang skripsi. Terimakasih atas saran dan kritikan selama proses sidang
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc, selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)
4. Bapak DR. M. Anhar, SE., M.SI., AK., CA., selaku Kepala Department Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
5. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
6. Segenap dosen program program Studi S-1 Manajemen STEI, yang telah memberikan ilmu manajemen dan ilmu penunjang lainnya.
7. Kedua orang tua tercinta, kakak dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan penuh, memberikan segalanya tanpa kenal lelah kepada penulis mulai dari doa, nasihat dan dukungan baik berua moril dan materil, serta kepercayaan yang begitu besar untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Rinda Prastanisa istri tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh, memberikan segalanya tanpa kenal lelah kepada penulis mulai dari doa, nasihat

nasihat dan dukungan baik berupa moril dan materil, serta kepercayaan yang begitu besar untuk dapat menyelesaikan skripsi ini

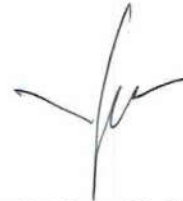
9. Latisha Nur Gayatri anak tersayang yang memberikan semangat moril penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan baik moril maupun dukungan yang lain.

Semoga Allah SWT memberikan balasan berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT Penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

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

Terimakasih atas perhatiannya.

Jakarta, 19 Agustus 2019



Nugroho Purna Yudhanto
NPK 211150232

Nugroho Purna Yudhanto
NPK 211150232
Program Studi S1-Manajemen

Dosen Pembimbing :
DR. Ir. Diah Pranitasari, MM

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP MINAT MEMBELI KEMBALI (*REPURCHASE
INTENTION*)**

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap minat membeli kembali produk PT. Ramayana lestari sentosa Tbk. Cabang Perumnas Klender. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Ramayana cabang Perumnas Klender. Teknik pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling* dimana sampel sebanyak 97 orang. Penelitian ini menggunakan analisis koefisien determinasi parsial dan koefisien determinasi simultan dengan alat analisis *software* SPSS Versi 24.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh pengaruh X_1 (citra perusahaan) dengan Y (minat membeli kembali) secara parsial terdapat pengaruh antara citra perusahaan terhadap minat membeli kembali yaitu sebesar 10,6%, sedangkan sisanya 89,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh X_2 (harga) dengan Y (minat membeli kembali) secara parsial terdapat pengaruh antara harga terhadap minat membeli kembali yaitu sebesar 2,5% , sedangkan sisanya 97,50% . Dipengaruhi oleh faktor lainnya. Pengaruh X_3 (kualitas pelayanan) dengan Y (minat membeli kembali) secara parsial terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap minat membeli kembali yaitu sebesar 53,60 % sedangkan sisanya 46,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Sedangkan secara simultan Pengaruh X_1 (citra perusahaan), X_2 (harga), X_3 (kualitas pelayanan) , dengan Y (minat membeli kembali) terdapat pengaruh antara citra perusahaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap minat membeli kembali adalah sebesar 56,20% , sedangkan sisanya 43,8% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata kunci : Citra perusahaan, harga, kualitas pelayanan dan minat membeli kembali

Nugroho Purna Yudhanto
NPK 211150232
Program Studi S1-Manajemen

Dosen Pembimbing :
DR. Ir. Diah Pranitasari, MM

THE EFFECT OF CORPORATE IMAGE, PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO REPURCHASE INTENTION

ABSTRAC

The purpose of this study was to determine how much influence of corporate image, price and quality of service on the interest in buying back the products of PT. Ramayana lestari sentosa Tbk. The Perumnas Klender. The population in this study is all consumers of the Klender Perumnas branch. This sampling technique is purposive sampling where a sample of 97 people. This study uses a partial determination coefficient analysis tool and simultaneous determination coefficient with tool analysis software SPSS version 24.

Based on the calculation results obtained partially X1 (corporate image) with Y (repurchase intention) influence there is an influence between the company's image of repurchase interest that is equal to 10.6%, while the remaining 89.4% is influenced by other factors. The influence of X2 (price) with Y (repurchase intention) partially there is an influence between price on repurchase interest that is equal to 2.5%, while the remaining 97.50%. Influenced by other factors. The influence of X3 (quality of service) and Y (repurchase intention) partially there is an influence between the factors of service quality on repurchase interest that is equal to 53.60% while the remaining 46.4% is influenced by other factors. While simultaneously the influence of X1 (corporate image), X2 (price), X3 (quality of service), and Y (repurchase intention) there is an influence between corporate image, price and quality of service on the repurchase intention amounting to 56.20%, while the remaining 43.8% is influenced by other factors.

Keywords: Corporate image, price, quality of service to repurchase intention

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.2. Pengertian Citra Perusahaan	12
2.2.3. Harga	14
2.2.4. Kualitas Pelayanan	15
2.2.5.. Minat Beli	17
2.2.5.1. Minat beli ulang	18
2.3. Keterkaitan antar variabel	21
2.3.1. Pengaruh citra perusahaan terhadap minat membeli kembali.....	21
2.3.2. Pengaruh harga terhadap minat membeli kembali	21
2.3.3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat membeli kembali.....	22
2.3.4 . Pengaruh Citra perusahaan, harga dan kualitas pelayanan terhadap Minat membeli kembali	23
2.4. Pengembangan hipotesis	24
2.5. Kerangka konseptual Penelitian.....	24

BAB III PROSEDUR PENELITIAN.....	25
3.1. Strategi Penelitian	25
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.2.1 Populasi penelitian	25
3.2.2. Sampel penelitian	26
3.3. Data dan metoda pengumpulan data	27
3.4. Operasionalisasi variabel	27
3.5. Metoda analisis data	30
3.5.1. Unit – unit analisis penelitian	30
3.5.2. Instrumen pengumpulan data	30
3.5.2.1. Uji Instrumen Penelitian.....	31
3.5.3. Alat analisis statistic data	32
 BAB IV HASIL- HASIL PENELITIAN	
4.1. Deskripsi obyek penelitian	37
4.2. Deskripsi responden	38
4.3. Deskripsi data	40
4.4. Hasil pengujian instrument penelitian	42
4.4.1 Uji Validitas	42
4.4.2. Uji reliabilitas	46
4.5 Pengujian Hipotesis	47

4.5.1 Pengujian Hipotesis 1	47
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2	49
4.5.3 Pengujian hipotesis 3	49
4.5.4. Pengujian Hipotesis 4	51
4.6 Temuan Hasil Penelitian	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	55
5.2. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Citra Perusahaan.....	28
Tabel 3.2 Indikator Harga.....	28
Tabel 3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	29
Tabel 3.4 Indikator Minat membeli kembali.....	29
Tabel 3.5.Skala Likert	31
Tabel 3.6. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	35
Tabel 4.1. Data Responden berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 4.2. Data Responden berdasarkan Usia	39
Tabel 4.3. Data pelanggan berdasarkan minimal berbelanja	40
Tabel 4.3. Data pelanggan berdasarkan minimal berbelanja	39
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas instrument variabel citra perusahaan.....	43
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas instrument variabel harga.....	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas instrument variabel kualitas pelayanan.....	44
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas instrument variabel minat membeli kembali.....	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4.9 Hasil koefisien parsial citra perusahaan terhadap Minat membeli kembali	47
Tabel 4.10 Hasil koefisien parsial harga terhadap minat membeli kembali	49

Tabel 4.11 Hasil koefisien parsial kualitas pelayananan terhadap Minat membeli kembali.....	50
Tabel 4.12 Hasil koefisien determinasi berganda	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka konseptual penelitian.....	24
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert variabel citra perusahaan.....	40
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel harga.....	40
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel kualitas pelayanan.....	41
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Minat membeli kembali.....	41
Gambar 4.5 Koefisien Determinasi Variabel	51

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 2. Tabulasi skor variabel citra perusahaan.....	68
Lampiran 3 Tabulasi skor variabel harga.....	71
Lampiran 4. Tabulasi skor variabel kualitas pelayanan	74
Lampiran 5. Tabulasi skor variabel minat membeli kembali.....	77
Lampiran 6. Uji Validitas citra perusahaan.....	80
Lampiran 7. Uji Validitas harga.....	81
Lampiran 8. Uji validitas kualitas pelayanan.....	83
Lampiran 9. Uji validitas minat membeli kembali.....	84
Lampiran 10. Uji reliabilitas variable citra perusahaan	87
Lampiran 11. Uji reliabilitas variabel harga	87
Lampiran 12. Uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan.....	88
Lampiran 13. Uji reliabilitas variabel minat membeli kembali	88
Lampiran 14. Hasil koefisien Determinasi parsial citra perusahaan(X_1) terhadap minat membeli kembali (Y)	89
Lampiran 15. Hasil koefisien Determinasi parsial harga (X_2) terhadap minat membeli kembali (Y)	90
Lampiran 16. Hasil koefisien Determinasi parsial kualitas pelayanan (X_3) terhadap minat membeli kembali (Y)	91
Lampiran 17. Koefisien determinasi simultan citra perusahaan (X_1), Harga (X_2), kualitas pelayanan (X_3) terhadap minat	

membeli kembali (Y)	92
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup.....	93