

**ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PERSEPSIAN, DAN  
PERSEPSI HARGA, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN  
MINAT BELI ULANG PRODUK HALAL**

***ANALYSIS THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PERCEIVED QUALITY,  
AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION AND  
REPURCHASE INTENTION ON HALAL PRODUCT***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

**DEWI SETYANINGRUM**

**20160410135**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Dewi Setyaningrum

NIM : 20160410135

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PERSEPSIAN, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG PRODUK HALAL” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 30 Desember 2019



Dewi Setyaningrum

## **MOTTO**

*“Khoirunnas Anfa’uhum Linnas”*

Artinya: Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain.

(HR. Ahmad dan Thabrani)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari semua urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, Bapak dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi yang sangat berharga dalam hidup saya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kesabaran dalam mendidik saya hingga saat ini.
2. Keluarga dan saudara yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir skripsi.
3. Teman-teman program studi Manajemen angkatan 2016. Terima kasih atas waktu yang telah dilalui bersama. Tetap semangat dan pantang menyerah dalam meraih cita-cita.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>vii</b>
<b><i>ABSTRACT</i>.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Landasan Teori.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Pengembangan Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	33

B. Jenis Data.....	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Devinisi Operasional Variabel.....	36
1. Variabel Independen.....	36
2. Variabel Dependensi.....	36
3. Variabel Mediasi.....	36
F. Uji Kualitas Instrumen.....	38
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas.....	38
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	43
1. Gambaran Objek Penelitian.....	43
2. Subjek Penelitian.....	44
3. Klasifikasi Responden.....	44
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	48
1. Uji Validitas.....	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
C. Statistik Deskriptif.....	50
D. Hasil Penelitian.....	53
E. Pembahasan.....	68
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....</b>	<b>75</b>
A. Simpulan.....	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	76
C. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Perawatan Pribadi 2019.....	3
Tabel 1.2 Penghargaan Wardah.....	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	45
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	47
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pembelian Produk.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.8 Interpretasi Kelas Interval.....	51
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek.....	51
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Persepsian.....	51
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Persepsi Harga.....	52
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Outliers.....	58
Tabel 4.16 <i>Notes For Model</i> .....	59
Tabel 4.17 Menilai Goodness of Fit.....	59
Tabel 4.18 Hubungan antar Variabel.....	62
Tabel 4.19 Standardized Direct Effect.....	66
Tabel 4.20 Standardized Indirect Effect.....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Model Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>Gambar 4.1 Diagram Alur.....</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....</b>	<b>55</b>



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUESIONER PENELITIAN.....	82
Lampiran 2. TABULASI DATA RESPONDEN.....	86
Lampiran 3. KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	92
Lampiran 4. UJI VALIDITAS.....	94
Lampiran 5. UJI RELIABILITAS.....	95
Lampiran 6. INTERPRETASI KELAS INTERVAL.....	100
Lampiran 7. UJI DESKRIPTIF.....	101
Lampiran 8. MODEL PENELITIAN STRUKTURAL.....	103
Lampiran 9. UJI NORMALITAS.....	104
Lampiran 10. UJI OUTLIER.....	105
Lampiran 11. DEGREE OF FREEDOM.....	108
Lampiran 12. GOODNESS OF FIT.....	109
Lampiran 13. UJI HIPOTESIS.....	110
Lampiran 14. DIRECT AND INDIRECT.....	111