

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA PRODUK *SKINCARE* SOMETHINC MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Skripsi

**Diajukan guna memenuhi persyaratan
untuk memperoleh derajat Sarjana
Program Studi Manajemen**



Asti Safitri

11-14-00611

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA PRODUK *SKINCARE* SOMETHINC MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

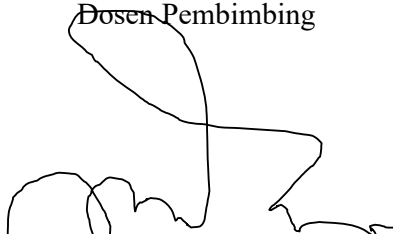
Asti Safitri

11-14-00611

Yogyakarta, 16 Agustus 2021

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Nur Rokhman, S.E., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA PRODUK *SKINCARE* SOMETHINC MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal 26 Agustus 2021

Yang terdiri atas:

Ketua



Drs. Eka Sudarusman, M.M.

Anggota



Nur Rokhman, S.E., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PRODUK *SKINCARE* SOMETHINC MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA** dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 26 Agustus 2021, adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 26 Agustus 2021


Yang memberi pernyataan



Asti Safitri

11-14-00611

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:


Nur Rokhman, S.E., M.Si

Saksi 2, sebagai Ketua tim penguji skripsi:


Drs. Eka Sudarusman, M.M.

PERSEMBAHAN

Hanya dengan izin serta hidayat Allah SWT yang selalu memeberikan kekuatan dan kemudahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada segenap keluarga besar saya terutama Bapak Sugiyono, Ibu Worokusrini, dan Om Nyoman yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan baik moral maupun material.

Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, menjadi pendengar yang baik dan menjadi tempat untuk berbagi kebahagiaan.

MOTTO

"Dan bersabarlah, sesungguhnya janji Allah adalah benar."

(Q.S Ar-Rum:60)

"Who says a dream must be somethink grand? Just become anybody. We deserve a life. Whatever, big or small, you are you after all."

(BTS, "Paradise")

"No need to live your life based on the standards of the others. Everyone says, "Dream Big". But i don't think you have to live so fiercely all the time. And some people live fiercely although they don't seem like they do. So if you hear, "You should be more diligent", "You don't seem to have a dream", don't be discouraged. That's not the truht. The person who tells you those things might not know what he/she wants to do or what he/she is up to with his/her life. Just trust yourself and live a healthy and happy life."

(Kim Namjoon)

"The sun will still always rise, you just have to past it."

(Asti Safitri)

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kehadiran baginda Nabi besar Muhammad SAW, yang dengan ajaran-ajarannya kita dapat menghadapi kehidupan yang semakin modern ini dengan dibekali iman Islam.

Berbagai doa dan dukungan dari berbagai pihak selama proses studi dan penyelesaian skripsi ini telah menguatkan hati untuk bertekad menyelesaikan seluruh proses studi ini. Ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah mendukung segala proses skripsi ini, yaitu Yth:

1. Dr. Suparmono, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
2. Nur Rokhman, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak, Ibu, Om, kedua kakak, dan adik peneliti yang telah memberi dukungan lahir dan batin serta tidak henti-hentinya memberikan semangat.
4. Teman-teman dekat yang sudah peneliti anggap seperti saudara sendiri, yang selalu memberikan dukungan, menghibur, menjadi tempat berkeluh kesah, memberi masukan dan semangat.
5. Seluruh karyawan dan para dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.

6. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
8. Bang Si Hyuk, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook, yang telah memberikan motivasi dan menjadi contoh yang baik bagi peneliti.
9. *For myself, thank you for walking side by side with pain, without hesitation, and without fear. Thank you so much for sticking around so far.*

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi peneliti berharap penelitian ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 26 Agustus 2021

Peneliti

Asti Safitri

11-14-00611

ABSTRAK

Merawat kulit dan tubuh sudah menjadi tren dan gaya hidup positif yang akan terus berkembang dari waktu ke waktu. Tren dan gaya hidup tersebut menumbuhkan kebutuhan masyarakat akan produk *skincare* semakin meningkat. Salah satu *skincare brand* lokal yang menyita perhatian adalah *brand* somethinc. Meskipun baru berumur satu tahun, ini cukup membuktikan bahwa merek somethinc merupakan produk perawatan kulit dengan tingkat familiaritas yang tinggi dibenak konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana: 1) pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan 2) pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang 3) pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang 4) peran kepuasan pelanggan dalam memediasi pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan *Google Form*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan *skincare* Somethinc yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan sampel 200 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* yaitu dengan *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap minat beli ulang, kepuasann pelanggan berpengaruh terhadap minat beli ulang, dan kepuasan mampu memediasi tidak secara signifikan antara kualitas produk terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas produk, Minat Beli Ulang, Kepuasan Pelanggan.

ABSTACK

Caring for the skin and body has become a trend and a positive lifestyle that will continue to develop from time to time. These trends and lifestyles make people's need for skin care products increasing. One of the local skincare brands that pays attention is brand something. Even though it is only one year old, this is enough to prove that the brand is a skin care product with a high level of familiarity in the minds of consumers. This study was conducted with the aim to find how: 1) the influence of product quality towards customer satisfaction 2) the influence of product quality towards repurchase interest 3) the influence of customer satisfaction towards repurchase interest 4) Whether customer satisfaction mediates the influence of product quality on repurchase interest. Data collection is done using Google Forms. The population in this study are consumers who have used something skincare who live in the Special Region of Yogyakarta with a sample of 200 respondents. The sampling technique uses the Non-Probability Sampling model with purposive sampling method. The results of this study indicate that product quality has an influence on customer satisfaction, product quality has an influence on repurchase interest, customer satisfaction affects repurchase interest, and satisfaction is able to mediate significantly between product quality and repurchase interest.

Keywords: *Product Quality, Repurchase Interest, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
D. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.

A.	Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.	Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.	Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
C.	Perumusan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
A.	Definisi Konsep	Error! Bookmark not defined.
1.	Kualitas Produk (X)	Error! Bookmark not defined.
2.	Kepuasan Pelanggan (Z)	Error! Bookmark not defined.
3.	Minat Beli Ulang (Y)	Error! Bookmark not defined.
B.	Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
1.	Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
3.	Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D.	Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
2.	Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
1.	Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
F.	Metode Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.

G.	Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
H.	Metode Analisis	Error! Bookmark not defined.
1.	Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Visi dan Misi Somethinc.....	Error! Bookmark not defined.
C.	Logo Somethinc	Error! Bookmark not defined.
D.	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Karakteristik Responden	Error! Bookmark not defined.
2.	Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.	Uji Asumsi Dasar (Uji Normalitas)	Error! Bookmark not defined.
4.	Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
5.	Analisis Jalur (Path Analysis).....	Error! Bookmark not defined.
6.	Uji Sobel	Error! Bookmark not defined.
E.	Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
1.	Hasil analisis jalur persamaan regresi 1 dan 2	Error! Bookmark not defined.
2.	Hasil uji sobel	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Pendapatan Sektor Kosmetika.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1.2 Data Penjualan dan Total Transaksi...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Logo Merek Somethinc.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 Hasil Diagram Jalur.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 Hasil Uji Sobel**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Minat Beli Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Uji Heteroskedastisitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi I	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Nilai R Square Model I	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Hasil Analisis Jalur Persamaan Regresi II	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Nilai R Square Model II.....	Error! Bookmark not defined.

