

**PENGARUH HARGA, *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK MIXUE DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Diajukan oleh

INDIKA YULIANTI

No. Mhs. 112001575

SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH HARGA, *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK MIXUE DI YOGYAKARTA

SKRIPSI

Dijjukan Oleh

Indika Yulianti

No. Mhs. 112001373

Yogyakarta, 05 Juli 2024

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Rasistin Wisandaning Primadineska, S.E, M.Sc.

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH HARGA, *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK MIXUE DI YOGYAKARTA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta
tanggal: _____
yang terdiri atas

Ketua



Suparmono, M.Si

Anggota



Rasistia Wisandining Primadineska,
S.E., M.Sc

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul Pengaruh Harga, *Brand Image*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Mixue di Yogyakarta dan diajukan untuk diuji pada tanggal 9 Juli 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang seolah-olah saya akui sebagai tulisan sendiri atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut, baik sengaja maupun tidak disengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya nyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka gelar sarjana dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.


Yogyakarta, 12 Juli 2024


yang memberi pernyataan



Indika Yulianti

Seksi 1, sebagai pembimbing dan merangkap sebagai anggota penguji:


Rasistin Wisandjining Primadineska, S.E, M.Sc.
Saksi 2, Sebagai ketua dosen penguji skripsi:


Suparmono, M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan bangga, skripsi ini saya persembahkan kepada:

Bapak dan ibu saya yang telah mengisi dunia saya dengan begitu banyak kebahagiaan. Terima kasih atas semua kasih sayang yang bapak dan ibu berikan kepada saya.

Serta diri saya sendiri yang selalu berjuang dan bekerja keras untuk menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi.

MOTTO

Allah tidak menjanjikan hidupmu selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji

bahwa "fa inna ma'al usri yusroo, Inna ma'al usri yusroo"

(al-Insyirah: 5-6)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan karuniaNya. Penulis dapat menyelesaikan karya tulis dengan baik. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, *Brand Image*, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Mixue di Yogyakarta” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Program Studi S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Dalam pelaksanaan penulisan skripsi ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat dan bimbingan kerja sama dari berbagai pihak yaitu kepada :

1. Kedua orang tua saya serta keluarga besar yang telah mendukung setiap keputusan yang saya ambil dan memberikan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Rasistia Wisandianing Primadineska, S.E.,M.Sc. selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Suparmono, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Afif Miftah Firdaus yang selalu memberikan semangat, dukungan, maupun bantuan selama saya melaksanakan kegiatan dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Desi Citra Pratiwi, Anisa Putri Erawati, Alfiana Isnaini, dan teman-temanku lain yang telah menemani, memberikan semangat dan juga dukungan selama penyusunan skripsi ini.
7. Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, serta responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Terima kasih atas dukungan dan doa kalian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca agar laporan ini dapat lebih baik lagi dan penulis berharap laporan ini dapat berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta,.....

Indika Yulianti

ABSTRAK
PENGARUH HARGA, *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK MIXUE DI YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Harga, *Brand Image*, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang produk Mixue di Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah melakukan pembelian produk Mixue minimal dua kali di Yogyakarta. Sampel pada penelitian ini sebanyak 85 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini kuesioner dengan pengukuran skala *likert* dan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Harga berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang. 2) *Brand Image* tidak berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang. 3) Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Minat Beli Ulang.

Kata kunci: Harga, *Brand Image*, Kualitas Layanan, Minat Beli Ulang.

ABSTRACT
THE INFLUENCE OF PRICE, BRAND IMAGE, SERVICE QUALITY ON
THE REPURCHASE INTENTION MIXUE THE YOGYAKARTA

This research aims to determine the influence of Price, Brand Image, Service Quality on the Repurchase Intention. Mixue in the people of the Yogyakarta. The population in this study were people who had purchased Mixue products at least two e in the Yogyakarta. The sample in this study was 85 samples. The data collection technique used in this research was a questionnaire with Likert scale measurements and used a purposive sampling technique. The research results show: 1) Price has a positive effect on Repurchase Intention. 2) Brand Image has no effect on Repurchase Intention. 3) Service Quality has a positive effect on Repurchase Intention.

Keywords: Price, Brand Image, Service Quality, Repurchase Intention.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	12
A. Landasan Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis	20

D. Kerangka Penelitian	22
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Definisi Konsep	24
B. Defini Operasional	25
C. Objek dan Subjek Penelitian	27
D. Jenis dan Sumbel Data	27
E. Metode Pengambilan Sampel	27
F. Metode Pengumpulan Data	28
G. Metode Analisi Data	29
BAB IV GAMBAR UMUM PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	33
A. Gambar Umum Perusahaan.....	33
B. Analisis Data	35
C. Pembahasan.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	61
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2. Karakteristik Responden	67
Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Data Responden	70
Lampiran 4. Uji Validitas	82
Lampiran 5. Uji Reliabilitas.....	85

Lampiran 6. Uji Normalitas	86
Lampiran 7. Uji Multikolinearitas	86
Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas	87
Lampiran 9. Uji F (<i>Goodness Of Fit</i>).....	87
Lampiran 10. Uji Regresi Linear Berganda	88
Lampiran 11. Uji T	88
Lampiran 12. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah gerai <i>fast food & beverage</i> di dunia	3
Gambar 1. 2 Jumlah gerai Mixue di Indonesia	4
Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	23

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	38
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji F (<i>Goodness Of Fit</i>)	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	46
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49