



**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KEMASAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK MINUMAN LIDAHKU ALOEVERA HEALTHY DRINK**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

ZUMROTUS SALAMAH

2017-11-085

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KEMASAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK MINUMAN LIDAHKU ALOEVERA HEALTHY DRINK**

Nama : Zumrotus Salamah

NIM : 2017-11-085

Program Studi: Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi


Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,.....2022


Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Pembimbing I


Nurul Rizka Arumsari, SE., MM

NIDN. 0628048702



Drs. H. Muhammad Masruri, MM

NIDN. 0601085601


Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing II


Dr. Kertati Sumekar, SE., MM

NIDN. 0616077304


Dina Lusianti, SE., MM.,AAK

NIDN. 0630098401

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (Q.S Al-Insyirah:5-6)

Persembahan:

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Supardi dan Ibu Siti Khotijah yang telah mendidiku dari kecil hingga sekarang dan selalu memberikan doa terbaik untukku, memberikan kasih sayang, mendukung dan mengorbankan segala hal untuk masa depan anaknya.
2. Adik-adikku tercinta Moh. Selamat Aswin Al Banawi dan Farida Nita Apriliani yang selalu mendoakanku dan memberi semangat agar skripsi ini cepat selesai.
3. Ibu Muhibbatul Husna dan Dewan guru Paud Nusa Indah Ngetuk serta Guru-guru Les Ahe Halim Smart 2 yang selalu memberikan semangat untukku dan selalu ada disaat aku membutuhkan.
4. Teman-teman terdekatku Niken, Yuni, Ayuk, Bunga, Fira, Risa, Andi, Fatur dan Kamal yang selalu menyemangatiku, memberikan masukan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017.
6. Almamater Universitas Muria Kudus.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KEMASAN TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK MINUMAN LIDAHKU ALOEVERA HEALTHY DRINK”**

Penulisan Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) Universitas Muria Kudus Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen. Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak tugas akhir skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang setulus-setulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Ibu Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Ibu Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Drs. H. Muhammad Masruri, M.M. selaku dosen pembimbing 1 saya, terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, konsultasi serta arahan dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan Bapak dengan selalu memberikan keberkahan. Aamiin.

5. Ibu Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK Selaku dosen pembimbing 2 saya, Terimakasih telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan, konsultasi serta arahan dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan Ibu dengan selalu memberikan keberkahan. Aamiin.
6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
7. Keluarga besar saya yang selalu memberi doa, dukungan baik moril maupun materil serta memberikan motivasi.
8. Agus Siswanto Selaku Owner dari Lidahku Aloevera Healthy Drink yang telah memberikan izin penelitian.
9. Sahabat dan teman terdekatku serta teman-teman angkatan 2017 yang telah memberikan dukungan, bantuandan motivasi.
10. Semua pihak yang tmembatu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Penulis mengakui bahwa penulisan skripsi ini tidaklah sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak masih diperlukan. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan pengetahuan bagi para pembacanya dan bisa memberi manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Kudus, Januari 2022
Peneliti

Zumrotus Salamah

**PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PRODUK, DAN KEMASAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
PADA PRODUK MINUMAN LIDAHKU ALOEVERA HEALTHY DRINK**

Zumrotus Salamah
201711085

Pembimbing 1 : Drs. H. Muhammad Masruri, M.M.

Pembimbing 2 : Dina Lusianti, S.E., M.M., AAK

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas produk, dan kemasan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen pada produk minuman lidahku aloe vera healthy drink. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen membeli minuman lidahku yang datang secara langsung maupun melalui jasa pesanan online. Jumlah sampel dalam penelitian ini sejumlah 125 orang responden dengan pengambilan data menggunakan *non-probability sampling* yaitu *Accidental Sampling*. Data dianalisis dengan perangkat lunak statistika, *Structural Equation Model* (SEM) versi AMOS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang, kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen namun kemasan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang, kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Citra merek dan kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen, kemasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan konsumen.

Kata kunci: citra merek, kualitas produk, kemasan, kepuasan konsumen, minat beli ulang

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRODUCT QUALITY, AND
PACKAGING ON REPURCHASING INTEREST THROUGH CONSUMER
SATISFACTION ON DRINKING PRODUCTS ALOEVERA HEALTHY
DRINK***

*Zumrotus Salamah
201711085*

*Advisor 1 : Drs. H. Muhammad Masruri, M.M.
Advisor 2 : Dina Lusianti, SE., M.M., AAK*

***UNIVERSITY MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MANAGEMENT STUDY PROGRAM***

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of brand image, product quality, and packaging on repurchase intention through consumer satisfaction with my aloe vera healthy drink. This type of research is quantitative research. The population in this study were all consumers who had bought my tongue drink that came directly or through online ordering services. The data collection technique used a questionnaire with a total sample of 125 respondents who had a product of my aloe vera healthy drink. The sampling technique used in this study was non-probability sampling, namely Accidental Sampling. The data will be analyzed using statistical software, namely the Structural Equation Model (SEM) version AMOS 24. The results of this study are brand image has a positive and significant effect on consumer satisfaction and repurchase interest, product quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction and repurchase intention, packaging has a positive and significant effect on consumer satisfaction but packaging has a positive and insignificant effect on purchase intention. repeat, consumer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase intention. Brand image and product quality have a positive and insignificant effect on repurchase intention through consumer satisfaction, packaging has a positive and significant effect on repurchase intention through consumer satisfaction.

Keywords: brand image, product quality, packaging, customer satisfaction, repurchase interest

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vi
ABSTRACTION	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup.....	10
1.3. Rumusan Masalah.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Minat Beli Ulang.....	14
2.2. Kepuasan Konsumen.....	17
2.3. Citra Merek.....	20
2.4. Kualitas produk.....	23
2.5. Kemasan.....	26
2.6. Pengaruh antar Variabel.....	29
2.7. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	33
2.8. Kerangka Pikir Teoritis.....	38
2.9. Hipotesis.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Rancangan Peneliian.....	41
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	41
3.3. Definisi Operasional.....	42
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	44
3.5. Populasi dan Sampel.....	45
3.6. Pengumpulan data.....	47
3.7. Uji instrument Penelitian.....	48
3.8. Pengolahan data.....	49
3.9. Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	57
4.2. Penyajian Data.....	58
4.3. Analisis Data.....	67
4.4. Pembahasan.....	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1. Kesimpulan.....	95
5.2. Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	104



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rata-rata Pengeluaran Perkapita sebulan Menurut Kelompok Komoditas Makanan (rupiah) di Kabupaten Jepara (Rupiah) 2019-2020	6
Tabel 1.2 Data keluhan pelanggan Lidahku Aloevera Healthy Drink Jepara	8
Table 3.1 Skala Likert	48
Tabel 3.2 Goodness – of – Fit Indices	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 Usia Responden	59
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4 Usia Responden	62
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek (X1)	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk (X2)	63
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kemasan (X3)	64
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y1)	65
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Minat Beli Ulang (Y2)	66
Tabel 4.10 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Eksogen	69
Tabel 4.11 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	69
Tabel 4.12 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	70
Tabel 4.13 Uji Model Goodness Of Fit Variabel Endogen	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Faktor Endogen Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	73
Tabel 4.15 Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)	74
Tabel 4.16 Uji Normalitas Assessment of normality (Group number 1)	75
Tabel 4.17 Uji Model Goodness Of Fit Model Full SEM	76
Tabel 4.18 Uji Validitas dan Reliabilitas	77

Tabel 4.19 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	78
Tabel 4.20 Hasil Estimasi Direct Effect Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....	82
Tabel 4.21 Hasil estimasi Indirect Effect dan Total Effect	83
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi (Squared Multiple Correlation)	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Citra merek, Kualias Produk dan Kemasan terhadap Minat Beli Ulang melalui Kepuasan Konsumen Pada Produk Minuman Lidahku Aloevera Healthy Drink.	38
Gambar 4.1 Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen	68
Gambar 4.2 Analisis Konfirmatori Variabel Endogen tahap 1	72

