



**PENGARUH *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (STUDI PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SHOPEEFOOD DI KUDUS)**

**Oleh :  
HASAN MUBARAK  
NIM. 201811609**

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

**2024**



**PENGARUH *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (STUDI PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SHOPEEFOOD DI KUDUS)**

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

Universitas Muria Kudus

Oleh :

**HASAN MUBARAK**

**NIM. 201811609**

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

**2024**

**PENGARUH *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (STUDI KASUS PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SHOPEEFOOD DI KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal 19 Agustus 2023

Pembimbing I



**Dr. Suprivono., SE., MM.**  
NIDN. 06214037104

Pembimbing II



**Hutomo Rusdianto., S.E., MBA., OWM.**  
NIDN. 0619108502

Mengetahui  
Ketua Program Studi Manajemen



**Noor Indah Rahmawati., S.E., M.M**  
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (STUDI PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SHOPEEFOOD DI KUDUS)**

Nama : Hasan Mubarak  
NIM : 2018-11-609  
Program Studi : S1-Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus, 2023

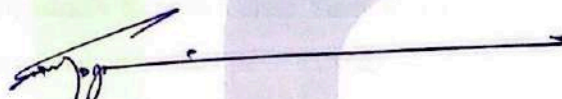
Mengetahui,

Ketua Program Studi



(Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.)  
NIDN. 0024037701

Pembimbing 1



(Dr. Supriyono., SE., MM.)  
NIDN. 06214037104

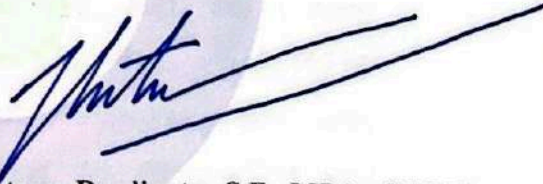
Mengetahui,

Dekan



(Dr. Kertat Sumekar, S.E., M.M)  
NIDN. 0616077304

Pembimbing 2



(Hutomo Rusdianto., S.E., MBA., QWM.)  
NIDN. 0619108502

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto :

“Jangan rendah diri dengan kawan-kawan yang lebih dulu bersinar, seperti langit yang lapang membentang, dunia masih cukup menampung banyak bintang, menanti kamu, yang banyak keberanian”

(Najwa Shihab)

“Suatu saat nanti kan ku gantikan tugasmu ayah, doakan aku ibu, restumu sertai langkahku. Ayah dengarkanlah bahagia pasti datang percayalah. Ibu engkau kuatkan aku.”

(Karnamereka : Ayah Ibu)

### Persembahan :

1. Terimakasih Kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan jalan terbaik.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan secara lahir dan batin, moril dan materiil dengan doa, kasih sayang dan kesabaran.
3. Untuk kedua dosen pembimbing Dr. Supriyono., SE., MM. dan Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM. yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan saya dengan penuh kesabaran selama bimbingan skripsi.
4. Terimakasih kepada teman teman yang sudah mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini. *Nothing last forever you can't change the future..*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (STUDI PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SHOPEEFOOD DI KUDUS)”**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Rektor Universitas Muria Kudus Prof. Dr. Ir. Darsono., M.Si.
- 2) Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Dr. Kertati Sumekar, SE.,MM.
- 3) Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
- 4) Dr. Supriyono., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 5) Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM.. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun motivasi demi terwujudnya skripsi ini.
- 6) Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, pandangan saran serta nasihat kepada penulis.
- 7) Kedua orang tua yang memberikan dukungan secara lahir dan batin, moril dan materiil dengan doa, kasih sayang dan kesabaran, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8) Seluruh teman teman dan orang orang terdekat yang sudah memberikan semangat dan motivasi serta menemani saya di saat mengerjakan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun agar kedepannya, dapat menjadi lebih baik. Skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Kudus, Agustus 2023

Penulis

**Hasan Mubarak**

**NIM. 201811609**

## ABSTRAK

### **PENGARUH *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* (STUDI PADA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE SHOPEEFOOD DI KUDUS)**

**Hasan Mubarak**

**2018-11-609**

Pembimbing 1 : Dr. Supriyono., SE., MM.

Pembimbing 2 : Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji pengaruh *brand image*, kualitas pelayanan, *customer experience*, kualitas produk, *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention* pada pengguna layanan ShopeeFood di Kudus. Dalam penelitian ini diajukan variabel bebas yakni *brand image*, kualitas pelayanan, *customer experience*, kualitas produk, *customer satisfaction* serta variabel terikatnya yaitu *repurchase intention*. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan objek penelitian pengguna layanan ShopeeFood di Kudus. Pengolahan data menggunakan SPSS versi 26 yang merupakan program komputer untuk statistika dengan alasan untuk memudahkan proses pengolahan data. Analisis instrumen yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji statistik deskriptif, analisis regresi, uji t, uji f, dan koefisien determinasi (*Adjusted R*<sup>2</sup>).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan *brand image* terhadap *repurchase intention*, (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap *repurchase intention*, (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer experience* terhadap *repurchase intention*, (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk terhadap *repurchase intention*, (5) terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*, (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan *brand image*, kualitas pelayanan, *customer experience*, kualitas produk, *customer satisfaction* secara bersama-sama terhadap *repurchase intention*.

**Kata kunci : *BRAND-IMAGE*, KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*, KUALITAS PRODUK, *CUSTOMER SATISFATION*, *REPURCHASE INTENTION***



## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF BRAND-IMAGE, SERVICE QUALITY, CUSTOMER EXPERIENCE, PRODUCT QUALITY, CUSTOMER SATISFATION, ON REPURCHASE INTENTION (STUDY ON ONLINE SHOPEEFOOD TRANSPORTATION SERVICES IN KUDUS)

Hasan Mubarak

2018-11-609

Advisor 1 : Dr. Supriyono., SE., MM.

Supervisor 2 : Hutomo Rusdianto, S.E., MBA., AWM., QWM.

**MURIA HOLY UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY  
PROGRAM**

*This study aims to examine the effect of brand image, service quality, customer experience, product quality, customer satisfaction on repurchase intention among users of ShopeeFood services in Kudus. In this study, the independent variables are proposed, namely brand image, service quality, customer experience, product quality, customer satisfaction and the dependent variable, namely repurchase intention. This research uses quantitative research with research objects of ShopeeFood service users in Kudus. Data processing uses SPSS version 26 which is a computer program for statistics with the reason of facilitating data processing. Analysis of the instruments used are the validity test and reliability test. Data analysis used was the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, descriptive statistical test, regression analysis, t test, f test, and the coefficient of determination (Adjusted R<sup>2</sup>).*

*The results of the study show that: (1) there is a positive and significant influence of brand image on repurchase intention, (2) there is a positive and significant effect of service quality on repurchase intention, (3) there is a positive and significant effect of customer experience on repurchase intention, (4) there is a positive and significant effect of product quality on repurchase intention, (5) there is a positive and significant effect of customer satisfaction on repurchase intention, (6) there is a positive and significant effect of brand image, service quality, customer experience, product quality, customer satisfaction together the same for repurchase intention.*

**Keywords : BRAND-IMAGE, SERVICE QUALITY, CUSTOMER EXPERIENCE, PRODUCT QUALITY, CUSTOMER SATISFATION, REPURCHASE INTENTION**

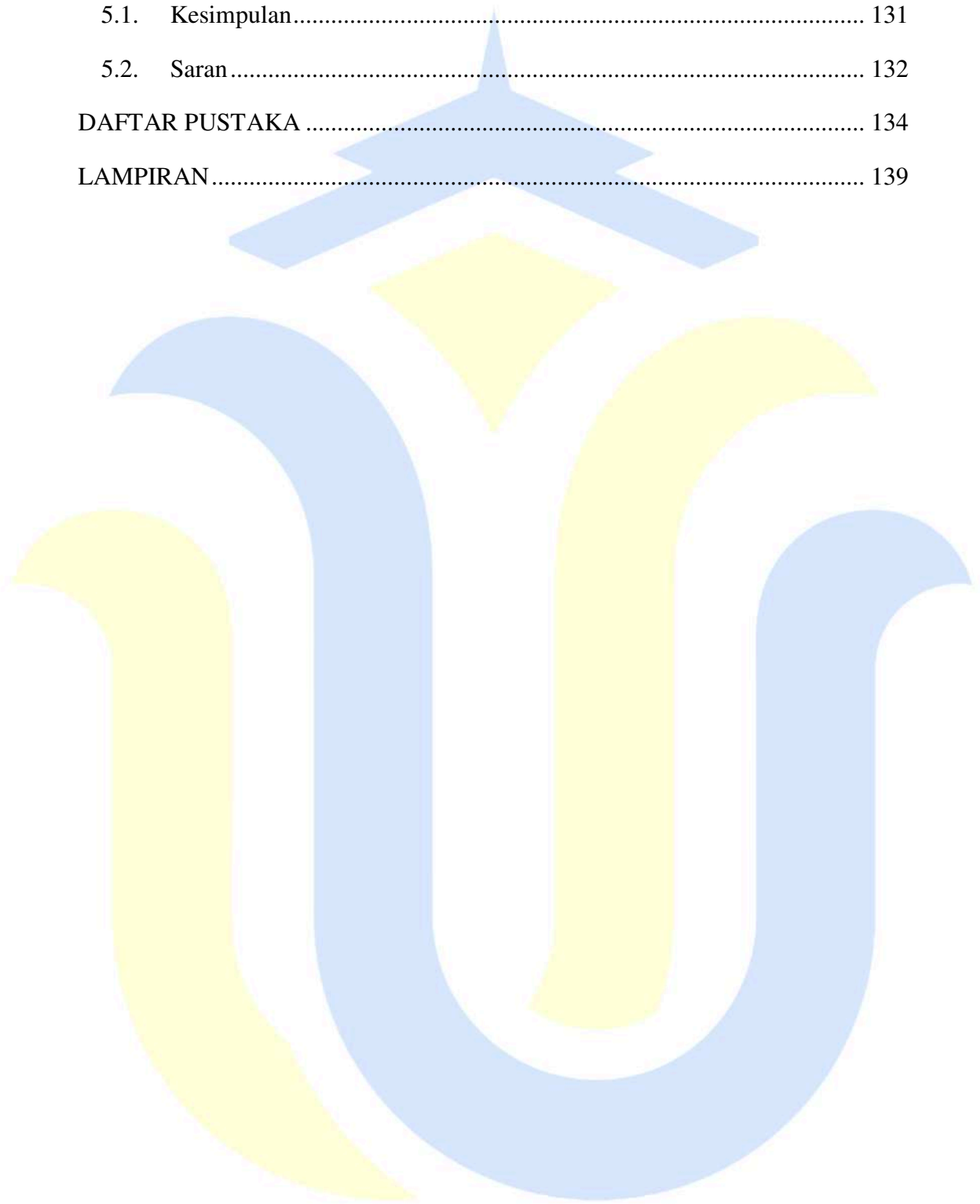
## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Ruang Lingkup Masalah.....	14
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.5.2 Manfaat Praktis .....	17
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Manajemen Pemasaran.....	18
2.2. <i>Brand Image</i> .....	19
2.3. Kualitas Pelayanan .....	23
2.4. <i>Customer Experience</i> .....	33
2.5. Kualitas Produk .....	38

2.6.	<i>Customer Satisfaction</i> .....	44
2.7.	<i>Repurchase Intention</i> .....	47
2.8.	Penelitian Terdahulu.....	50
2.9.	Pengaruh Antar Variabel .....	64
2.10.	Kerangka Pemikir Teoritis .....	69
2.11.	Hipotesis.....	70
BAB III.....		72
METODE PENELITIAN.....		72
3.1.	Rancangan Penelitian .....	72
3.2.	Variabel Penelitian .....	73
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	80
3.4.	Populasi dan Sampel.....	82
3.5.	Pengumpulan Data.....	84
3.6.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	85
3.6.1	Uji Validitas.....	85
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	86
3.7.	Pengolahan Data.....	87
3.8.	Analisi Data.....	89
3.8.1	Uji Asumsi Klasik .....	90
3.8.2	Analisis Deskriptif .....	92
3.8.3	Analisis Regresi Berganda .....	93
3.8.4	Uji Hipotesis.....	94
3.8.5	Analisis Koefisien Determinasi.....	100
BAB IV .....		101
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		101

4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	101
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan ShopeeFood .....	101
4.1	Penyajian Data.....	103
4.2.1	Deskripsi Responden.....	103
4.2	Analisis Data .....	114
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	114
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	115
4.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	116
4.3.4	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	119
4.3.5	Uji Hipotesis.....	121
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	126
4.4.	Pembahasan .....	127
4.4.2	Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> pengguna layanan ShopeeFood di Kudus .....	127
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Repurchase Intention</i> pengguna layanan ShopeeFood di Kudus .....	128
4.4.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> pengguna layanan ShopeeFood di Kudus .....	129
4.4.4	Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Repurchase Intention</i> pengguna layanan ShopeeFood di Kudus .....	129
4.4.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> pengguna layanan ShopeeFood di Kudus .....	130
4.4.6	Pengaruh <i>Brand Image</i> , Kualitas Pelayanan, <i>Customer Experience</i> , Kualitas Produk, <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> pengguna layanan ShopeeFood di Kudus .....	131
BAB V.....		131

KESIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1. Kesimpulan.....	131
5.2. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA .....	134
LAMPIRAN.....	139



## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu .....	50
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	103
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden .....	104
Tabel 4. 3 Pendidikan Responden.....	104
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden .....	105
Tabel 4. 5 Frekuensi Datang .....	106
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel <i>Brand Image</i> .....	108
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	109
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel <i>Customer Experience</i> .....	110
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Kualitas Produk .....	111
Tabel 4. 10 Frekuensi Variabel <i>Customer Satisfation</i> .....	112
Tabel 4. 11 Frekuensi Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	113
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas.....	114
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas.....	116
Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov Smirnov.....	117
Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolonieritas .....	118
Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Memakai Uji Gletser .....	119
Tabel 4. 17 Hasil Statistik Deskriptif.....	119
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	121
Tabel 4. 19 Hasil Uji t.....	123
Tabel 4. 20 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	126
Tabel 4. 21 Koefisien Determinasi.....	127

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Bruto Online Food Delivery di 6 Negara ASEAN ..	8
Gambar 1. 2 Nilai Transaksi Layanan Pesan Antar Makanan Indonesia.....	10
Gambar 1. 3 Kerangka Pemikir Teoritis .....	69
Gambar 4. 1 Diagram Usia Responden.....	103
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin Responden .....	104
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Responden .....	105
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan Responden .....	106
Gambar 4. 5 Diagram Frekuensi Datang Responden.....	107
Gambar 4. 6 Hasi Uji Normalitas Melalui P-Plot .....	117