



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA
RESTORAN KFC MARGONDA DEPOK**

SKRIPSI

INGGRIT PUSPITA SEPTIANI

1310111145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA
RESTORAN KFC MARGONDA DEPOK**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

INGGRIT PUSPITA SEPTIANI

1310111145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang ditunjuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Inggrit Puspita Septiani

NIM. : 1310111145

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Juni 2017

Yang menyatakan,



Inggrit Puspita Septiani

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inggrit Puspita Septiani
NIM. : 1310111145
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Pada Restoran KFC Margonda Depok

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 20 Juni 2017

Yang Menyatakan,



Inggrit Puspita Septiani

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PADA RESTORAN KFC MARGONDA DEPOK

Dipersiapkan dan disusun oleh:

INGGRIT PUSPITA SEPTIANI
1310111145

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 20 Juni 2017
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Lina Arivani, S.E., M.M.
Ketua Penguji



Yuliniar, S.E., M.M.
Penguji I (Pembimbing I)



Rosali, S.E., M.M.
Penguji II (Pembimbing II)



Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. CFMP.
Dekan



Wahyudi, S.E., M.M.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 20 Juni 2017



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692858
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2016/2017

Hari ini Selasa, tanggal 20 Juni 2017, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : INGGRIT PUSPITA SEPTIANI

No.Pokok Mahasiswa : 1310111145

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP PEMBELIAN
ULANG PADA RESTORAN KFC MARGONDA DEPOK**
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Penguji

| No | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|----|----------------------|----------------|--------------|
| 1 | Lina Ariyani, SE, MM | Ketua | 1. |
| 2 | Yuliniar, SE, MM | Anggota I | 2. |
| 3 | Rosali, SF, MM | Anggota II **) | 3. |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing



Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra merek dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Pada Restoran KFC Margonda Depok

Oleh

Inggrit Puspita Septiani

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga terhadap Pembelian Ulang pada restoran KFC (*Kentucky Fried Chicken*) Margonda Depok. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen KFC Margonda Depok. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan mengambil sampel sebanyak 50 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert dan dianalisis dengan metode PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang (2) citra merek berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang (3) harga berpengaruh signifikan terhadap pembelian ulang.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Citra Merek, Harga dan Pembelian Ulang

The Influence Of Service Quality, Brand Image and Price Against Repeat Purchase at KFC Margonda Depok Restaurant

By

Inggrit Puspita Septiani

Abstract

This research was conducted to test how big the influence of Service Quality, Brand Image and Price to Purchase at KFC Restaurant (Kentucky Fried Chicken) Margonda Depok. Population in this research is consumer of KFC Margonda Depok. The sampling technique used purposive sampling by taking samples of 50 people. Data collection using questionnaires with Likert scale and analyzed by PLS method (Partial Least Square). The results of this study indicate that the (1) quality of service has no significant effect on repeat purchas (2) brand image has significant effect on repeat purchase (3) price significantly influence repurchase.

Keywords : service quality, brand image, price, and repurchase

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini dan yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2017 ini adalah *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga Terhadap Pembelian Ulang pada Restoran KFC Margonda Depok*. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Prasetyo Hadi, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jakarta serta Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku Ka. Prodi S1 Manajemen dan Ibu Yuliniar, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing pertama serta Ibu Rosal, S.E., yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat dalam proses penyusunan penelitian ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada papa, mama serta adik tercinta dan seluruh keluarga besar Alm.Bpk Sukidjan yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Terima kasih penulis ucapkan kepada orang terdekat penulis yaitu Dimas Fahreza yang selalu mengingatkan dan membantu penelitian ini agar segera diselesaikan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para sahabat dan teman - teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada FOURDIES dan THE NYEDH yang selalu siap sedia membantu penulis selama penelitian ini serta teman seperjuangan satu dosen pembimbing Ayu Damayanti dan seluruh teman-teman seperjuangan S1 Manajemen dan teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan S1 Manajemen yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan doanya selama penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 20 Juni 2017

Inggrit Puspita Septiani

DAFTAR ISI

| | |
|---|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | iv |
| PENGESAHAN | v |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Perumusan Masalah..... | 3 |
| I.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| I.4 Manfaat Penelitian..... | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| II.1 Penelitian Sebelumnya | 5 |
| II.2 Landasan Teori | 8 |
| II.2.1 Kualitas Pelayanan | 8 |
| II.2.1.1 Definisi Pelayanan..... | 8 |
| II.2.1.2 Definisi Kualitas..... | 8 |
| II.2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan | 9 |
| II.2.2 Dimensi Kualitas | 9 |
| II.2.3 Karakteristik Jasa (<i>service</i>) | 9 |
| II.2.4 Citra Merek | 10 |
| II.2.5 Pengertian Merek | 10 |
| II.2.5.1 Elemen Merek | 10 |
| II.2.5.2 Manfaat Merek | 11 |
| II.2.5.3 Cara Membangun Merek yang Kuat | 11 |
| II.2.5.4 Pengertian Citra Merek | 11 |
| II.2.6 Komponen Citra Merek..... | 12 |
| II.2.6.1 Harga | 12 |
| II.2.6.2 Pengertian Harga..... | 12 |
| II.2.6.3 Tujuan Penetapan Harga | 13 |
| II.2.7 Peranan Harga | 13 |
| II.2.7.1 Dimensi Harga..... | 13 |
| II.2.7.2 Indikator Harga | 14 |
| II.2.7.3 Pembelian Ulang | 14 |
| II.2.7.4 Pengertian Perilaku dan Keputusan Konsumen | 14 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| II.2.8 | Tipe Pengambilan Keputusan dan Konsumssi Konsumen..... | 14 |
| II.2.8.1 | Perilaku Pasca Pembelian..... | 14 |
| II.2.8.2 | pengertian Pembelian Ulang | 15 |
| II.2.8.3 | Indikator Pembelian Ulang..... | 15 |
| II.3 | Kerangka Konseptual | 15 |
| II.4 | Pengembangan Hipotesis | 16 |
| II.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang | 16 |
| II.4.2 | Pengaruh Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang..... | 17 |
| II.4.3 | Pengaruh Harga Terhadap Pembelian Ulang | 17 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 18 |
| III.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 18 |
| III.1.1 | Definisi Operasional..... | 18 |
| III.1.2 | Pengukuran Variabel | 19 |
| III.2 | Penentuan Populasi dan Sampel..... | 19 |
| III.2.1 | Populasi | 19 |
| III.2.2 | Sampel..... | 19 |
| III.3 | Teknik Pengumpulan Data | 20 |
| III.3.1 | Jenis Data | 20 |
| III.3.2 | Sumber Data..... | 20 |
| III.3.3 | Pengumpulan Data | 21 |
| III.4 | Teknik Analisis dan Uji Hipotesis | 22 |
| III.4.1 | <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 22 |
| III.4.1.1 | Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 23 |
| III.4.1.2 | Teknik Analisis Data | 23 |
| III.4.1.3 | Uji Signifikan Parsial (Uji t) | 24 |
| III.4.2 | Uji Koefisien Determinasi (R_2)..... | 25 |
| III.5 | Kerangka Model Penelitian..... | 25 |
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 27 |
| IV.1 | Deskripsi Objek Penelitian..... | 27 |
| IV.2 | Sejarah KFC PT <i>FastFood</i> Indonesia | 27 |
| IV.2.1 | Deskripsi Data Penelitian | 28 |
| IV.2.2 | Aanalisis data dan Uji Hipotesis | 30 |
| IV.2.3 | Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) | 30 |
| IV.2.4 | Uji Validitas Konvergen..... | 32 |
| IV.2.5 | Uji Validitas Diskriminan | 33 |
| IV.3 | Uji Reliabilitas <i>Partial Least Square (PLS)</i> | 34 |
| IV.3.1 | Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 35 |
| IV.3.1.1 | <i>R-Square</i> | 35 |
| IV.3.1.2 | <i>Q-Square</i> | 35 |
| IV.3.1.3 | Uji t-Statistik | 36 |
| IV.4 | Pembahasan | 37 |
| IV.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang | 37 |
| IV.4.2 | Pengaruh Citra Merek Terhadap Pembelian Ulang..... | 37 |
| IV.4.3 | Pengaruh Harga Terhadap Pembelian Ulang | 38 |
| IV.5 | Keterbatasan Penelitian | 38 |

| | | |
|-----------------------------|---------------------------------|-----------|
| BAB V | SIMPULAN DAN SARAN | 40 |
| V.1 | Simpulan..... | 40 |
| V.2 | Saran..... | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 42 |
| RIWAYAT HIDUP | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1. | Top Brand Award Restoran <i>Fast Food</i> Pertama..... | 2 |
| Tabel 2. | Matriks Penelitian Terdahulu Terhadap Pembelian Ulang | 7 |
| Tabel 3. | Operasional Variabel..... | 19 |
| Tabel 4. | Skala Likert | 21 |
| Tabel 5. | Kisi-Kisi Instrumen | 21 |
| Tabel 6. | Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha | 24 |
| Tabel 7. | Data Responden Menurut Usia | 28 |
| Tabel 8. | Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin..... | 29 |
| Tabel 9. | Karakteristik Responden Menurut Status..... | 29 |
| Tabel 10. | <i>Outer Loading Factor Output</i> PLS Hasil..... | 32 |
| Tabel 11. | <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)..... | 33 |
| Tabel 12. | <i>Composite Reliability</i> Hasil <i>Output</i> PLS..... | 34 |
| Tabel 13. | <i>Cronbach's Alpha</i> Hasil <i>Output</i> PLS | 34 |
| Tabel 14. | Nilai <i>R Square</i> | 35 |
| Tabel 15. | Hasil Uji t-Statistik..... | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Langkah-langkah Analisis PLS | 23 |
| Gambar 2. Model Penelitian | 26 |
| Gambar 3. Nilai <i>Loading Factor</i> Menggunakan Diagram Jalur PLS | 31 |
| Gambar 4. <i>Outer Model 2</i> | 32 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Deskripsi Data Responden
- Lampiran 3 Data 50 responden Kualitas Pelayanan
- Lampiran 4 Data 50 responden Citra Merek
- Lampiran 5 Data 50 responden Harga
- Lampiran 6 Data 50 responden Pembelian Ulang
- Lampiran 7 Hasil Uji Pengukuran (*Outer Model*)
- Lampiran 8 Surat Riset