

**ANALISIS NIAT PEMBELIAN ULANG MASKER KESEHATAN DI  
MASA PANDEMI COVID-19**

**Rangga Dewa Nugraha**

**1705618032**



**Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
KONSENTRASI PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022**

***THE ANALYSIS OF HEALTH MASK REPURCHASE INTENTION  
DURING THE COVID-19 PANDEMIC***

**Rangga Dewa Nugraha**

**1705618032**



*This thesis was prepared as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree in Management at the Economics Faculty of Universitas Negeri Jakarta*

***MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
MARKETING  
ECONOMICS FACULTY  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2022***

## ABSTRAK

**Rangga Dewa Nugraha, 2022: Analisis Niat Pembelian Ulang Masker Kesehatan di Masa Pandemi Covid-19. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. & Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan persepsi harga terhadap niat pembelian ulang yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Sampel penelitian yang dikumpulkan berjumlah 200 responden pelanggan masker Softies. Analisis data menggunakan perangkat lunak SPSS 25 dan Lisrel 8.8 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian dengan metode SEM.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, Persepsi harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat pembelian ulang, Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian ulang, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat pembelian ulang, kualitas produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat pembelian ulang dimediasi kepuasan pelanggan, dan persepsi harga berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap niat pembelian ulang dimediasi kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, Harga, Kepuasan pelanggan, Niat Pembelian Ulang

## **ABSTRACT**

***Rangga Dewa Nugraha, 2022: The Analysis of Health Mask Repurchase Intention During Pandemic Covid-19. Thesis, Jakarta: Management Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory Team: Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. & Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M.***

*This study aims to determine the positive and significant influence of product quality and perceived price on repurchase intention through customer satisfaction. The data collection method used a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The study sample collected amounted to 200 softies mask customer respondents. Data analysis used SPSS 25 and Lisrel 8.8 software to process and analyze with SEM method*

*The results of hypothesis promotion show that product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, perceived price has a positive and insignificant effect on customer satisfaction, product quality has a negative and insignificant effect on repurchase intentions, perceived price has a positive and significant effect on repurchase intentions, customer satisfaction has a positive and insignificant effect on repurchase intentions, product quality has a positive and insignificant effect to repurchase intentions mediated by customer satisfaction, and perceived prices have a positive and insignificant effect on repurchase intentions mediated by customer satisfaction.*

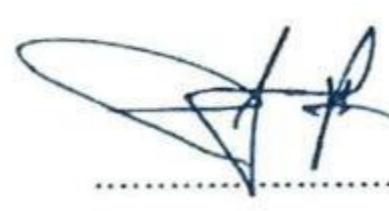




***Keyword: Product Quality, Price, Customer Satisfaction, Repurchase Intention***

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi**

**Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.**  
**NIP.197207152001121001**



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Agung Kresnamurti Rivai P.,S.T.,M.M. NIP.197404162006041001 (Ketua)	 .....	26 Agustus 2022
2	Prof. Usep Suhud, M.Si.,Ph.D. NIP.197002122008121001 (Penguji Ahli 1)	 .....	25 Agustus 2022
3	Rahmi, S.E., M.S.M. NIP.198305012018032001 (Penguji Ahli 2)	 .....	24 Agustus 2022
4	Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. NIP.197206272006041001 (Pembimbing 1)	 .....	18 Agustus 2022
5	Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. NIP.199308272020122024 (Pembimbing 2)	 .....	22 Agustus 2022

Nama : Rangga Dewa Nugraha  
No. Registrasi : 1705618032  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tanggal Lulus : 18 Agustus 2022

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 13 April 2022

Yang membuat pernyataan



Rangga Dewa Nugraha

No. Reg. 1705618032

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rangga Dewa Nugraha

NIM 1705618032

Fakultas/Prodi : Ekonomi/S1 Manajemen

Alamat Email : [ranggadn23@gmail.com](mailto:ranggadn23@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas Karya Ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lain-Lain (.....)

Yang berjudul:

“Analisis Niat Pembelian Ulang Masker Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19”

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 25 Agustus 2022

Penulis



(Rangga Dewa Nugraha)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami haturkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi pada waktu yang tepat.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini ditulis berdasarkan ilmu dan pengetahuan yang telah peneliti peroleh selama masa perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta.

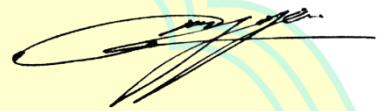
Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti bermaksud mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan membantu kelancaran penulisan skripsi, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan petunjuk dalam menyusun skripsi.
2. Dewi Agustin Pratama Sari, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan petunjuk dalam menyusun skripsi.
3. Prof. Dr. Suherman, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Prof. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi S1 manajemen Fakultas Ekonomi Universitas negeri jakarta
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan moral dan materil.
7. Teman-teman yang telah membantu dan mendukung peneliti selama menyusun skripsi.
8. Serta semua pihak yang turut membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.



Peneliti menyadari terdapat kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Jakarta, 13 April 2022



Rangga Dewa Nugraha

No. Reg. 1705618032



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Teori Pendukung .....	11
2.1.1 Kualitas Produk (X1) .....	11
2.1.2 Persepsi Harga (X2) .....	13
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (Y).....	14
2.1.4 Niat Pembelian Ulang (Z).....	16
2.2 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Pengaruh Antar Variabel .....	27
2.3.1 Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.2 Persepsi Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3 Kualitas Produk dengan Niat Pembelian Ulang.....	28

2.3.4	Persepsi harga dengan Niat Pembelian Ulang .....	28
2.3.5	Kepuasan Pelanggan dengan Niat Pembelian Ulang .....	29
2.3.6	Kualitas Produk dengan Niat Pembelian Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3.7	Persepsi harga dengan Niat Pembelian Ulang yang Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan .....	30
2.4	Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis.....	30
2.4.1	Kerangka Teori.....	30
2.4.2	Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>32</b>
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
3.1.1	Waktu Penelitian .....	32
3.1.2	Tempat Penelitian.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1	Populasi .....	32
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Pengembangan Instrumen .....	33
3.3.1	Variabel .....	33
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5.1	Skala Pengukuran.....	36
3.6	Teknik Analisis Data .....	36
3.5.1	Uji Validitas .....	37
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	37
3.5.3	Uji Kesesuaian Model.....	38
3.5.4	Uji Hipotesis.....	40
3.5.5	Uji Mediasi.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Deskripsi Unit Analisis.....	43
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	44
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	44
4.2	Hasil.....	45

4.2.1	Analisis Deskriptif .....	45
4.2.2	Uji Validitas .....	49
4.2.3	Uji Reliabilitas .....	51
4.2.4	Uji Kesesuaian Model .....	51
4.2.5	Uji Hipotesis.....	57
4.2.6	Uji Mediasi.....	59
4.3	Pembahasan .....	61
4.3.1	Hasil Interpretasi Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .	61
4.3.2	Hasil Interpretasi Persepsi Harga terhadap Kepuasan pelanggan ...	61
4.3.3	Hasil Interpretasi Kualitas Produk terhadap Niat Pembelian Ulang	62
4.3.4	Hasil Interpretasi Persepsi Harga terhadap Niat Pembelian Ulang.	63
4.3.5	Hasil Interpretasi Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang .....	64
4.3.6	Hasil Interpretasi Kualitas Produk terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
4.3.7	Hasil Interpretasi Persepsi Harga terhadap Niat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Pelanggan .....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Implikasi .....	67
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	69
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>xiv</b>