

**Memprediksi Niat Beli Ulang Konsumen *Skincare* Merek Lokal:  
Apakah *Brand Image* dan *Service Quality* Mempengaruhi?**

**Dewi Nur Indah Safitri**

**1705618005**



**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Mendapatkan Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

*Predicting Consumer Repurchase Intention of Local Brand Skincare: Do Brand Image and Service Quality Affect?*

**Dewi Nur Indah Safitri**

**1705618005**



*The thesis was written as one of the Requirements to Get A Bachelor of Management degree at the faculty of economics, State University of Jakarta.*

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**STUDY PROGRAM SI MANAGEMENT**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

**Dewi Nur Indah Safitri, 1705618005. Memprediksi Niat Beli Ulang Konsumen Skincare Merek Lokal: Apakah *Brand Image* dan *Service Quality* Mempengaruhi? Program Studi S1 Manajemen, fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim pembimbing: Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D dan Andi Muhammad Sadat M.Si**

Tujuan Penelitian ini adalah : 1) Untuk menguji pengaruh signifikan dari *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*, 2) Untuk menguji pengaruh signifikan dari *brand image* terhadap *repurchase intention*, 3) Untuk menguji pengaruh signifikan dari *service quality* terhadap *repurchase intention*, 4) Untuk menguji pengaruh signifikan dari *brand image* terhadap *customer satisfaction*. 5) Untuk menguji pengaruh signifikan dari *service quality* terhadap *customer satisfaction*, 6) Untuk Menguji *brand image* mempengaruhi *repurchase intention* dengan dimediasi oleh *customer satisfaction*, 7) Untuk Menguji *service quality* mempengaruhi *repurchase intention* dengan dimediasi oleh *customer satisfaction*

Metode pengumpulan data menggunakan metode *survei* dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini adalah konsumen produk *skincare brand local* yaitu MS Glow, dengan sampel yang sudah membeli produk *skincare brand local* yaitu MS Glow . Analisis data menggunakan software SPSS dan Amos untuk mengolah dan menganalisa data hasil penelitian.

**Kata Kunci:** *Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, skincare merek lokal.*

## ***ABSTRACT***

**Dewi Nur Indah Safitri, 1705618005. Predicting Consumer Repurchase Intention of Local Brand Skincare: Do Brand Image and Service Quality Affect? S1 Management Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory team: Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D and Andi Muhammad Sadat M.Si**

The objectives of this study are: 1) To examine the significant effect of customer satisfaction on repurchase intention, 2) To examine the significant effect of brand image on repurchase intention, 3) To examine the significant effect of service quality on repurchase intention, 4) To examine the significant effect from brand image to customer satisfaction. 5) To test the significant effect of service quality on customer satisfaction, 6) To test brand image influencing repurchase intention mediated by customer satisfaction, 7) To test service quality influencing repurchase intention mediated by customer satisfaction

The data collection method used a survey method with the instrument in the form of a questionnaire. The object of this research is consumers of local brand skincare products, namely MS Glow, with samples who have purchased local brand skincare products, namely MS Glow. Data analysis uses software SPSS and Amos to process and analyze research data.




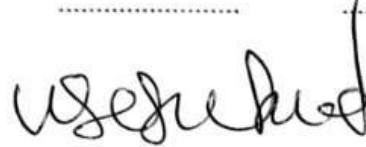

**Keywords:** *Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction, Repurchase Intention, local brand skincare.*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd  
NIP. 197207152001121001

| No | Nama  | Tanda Tangan   | Tanggal             |
|----|---|--|---------------------|
| 1  | Prof. Dr. Mohammad Rizan, M.M<br>NIP. 197206272006041001<br>(Ketua Penguji)         |    | 24 Agustus 2022     |
| 2  | Dr. Osly Usman, M.Bus, M.gt, Sys<br>NIP. 197401152008011008<br>(Penguji 1)          |   | 6 September<br>2022 |
| 3  | Rahmi, SE., M.S.M<br>NIP. 198305012018032001<br>(Penguji 2)                         |  | 27 Agustus 2022     |
| 4  | Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D<br>NIP. 197002122008121001<br>(Pembimbing 1)           |  | 24 Agustus<br>2022  |
| 5  | Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D<br>NIP. 197412212008121001<br>(Pembimbing 2) |  | 29 Agustus 2022     |

Nama : Dewi Nur Indah Safitri  
No. Registrasi : 1705618005  
Program Studi : SI Manajemen  
Tanggal Lulus : 18 Agustus 2022

## LEMBAR ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya ilmiah 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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan didaftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Agustus 2022  
Yang Membuat Pernyataan



Dewi Nur Indah Safitri  
No Reg. 1705618005





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dewi Nur Indah Safitri  
NIM : 1705618005  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi/S1 Manajemen  
Alamat email : dewinurindahsafitri4@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 :

Memprediksi Niat Beli Ulang Konsumen Skincare Merek Lokal, Apakah Brand Image dan Service Quality Mempengaruhi?

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, 6 September 2022



(Dewi Nur Indah Safitri)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat dan kurnia-Nya, serta kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan untuk menyelesaikan Proposal Penelitian ini yang **berjudul “Memprediksi Niat Beli Ulang Konsumen *Skincare* Merek Lokal: Apakah *Brand Image* dan *Service Quality* Mempengaruhi?”** Proposal penelitian ini disusun dalam rangka memenuhi untuk syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan YME yang senantiasa memberikan kemudahan, rahmat, dan kekuatannya
2. Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dalam proses pembuatan proposal penelitian ini.
3. Andi Muhammad Sadat M.Si selaku dosen pembimbing 2 atas berbagai saran dan arahnya yang mana pada peneliti dapat menyelesaikan proposal ini dengan sebaik mungkin.
4. Prof. Dr. Suherman M.Si selaku ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Dr. Ari Saptono, SE.M,Pd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
6. Seluruh dosen fakultas ekonomi UNJ yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan waktu dan ilmunya untuk memberikan petunjuk dan bimbingannya selama perkuliahan.
7. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua yang telah memberikan dukungan penuh, doa, dan moril-material agar peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dari awal hingga selesai.



8. Seleuruh teman-teman yang sudah membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.

Akhirnya, dengan kerendahan hati, penulis menyadari masih banyak terdapat beberapa kekurangan, sehingga penulis berharap adanya saran dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan dalam penelitian ini. Semoga penulisan proposan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulisan ini menggunakan pedoman terbaru yang telah disebarakan oleh pihak Universitas Negeri Jakarta (Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Tahun 2020). Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Jakarta, Agustus 2022

Dewi Nur Indah Safitri

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                      | <b>iiii</b> |
| .....                                     |             |
| <b>ABSTRACT</b> .....                     | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....            | <b>v</b>    |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....          | <b>vi</b>   |
| <b>LEMBAR PERSUTUJUAN PUBLIKASI</b> ..... | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                   | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                 | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....              | <b>xiii</b> |
| <b>BAB 1</b> .....                        | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                  | <b>1</b>    |
| A. Latar belakang Masalah.....            | 1           |
| B. Pertanyaan Peneliti .....              | 7           |
| C. Tujuan Penelitian.....                 | 7           |
| D. Manfaat penelitian .....               | 8           |
| E. Kebaruan Penelitian.....               | 9           |
| <b>BAB II</b> .....                       | <b>10</b>   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....             | <b>10</b>   |
| A. Latar Belakang Teori .....             | 10          |
| 1. <i>Repurchase Intention</i> .....      | 10          |
| 2. <i>Customer Satisfaction</i> .....     | 13          |
| 3. <i>Brand Image</i> .....               | 19          |
| 4. <i>Service Quality</i> .....           | 24          |
| B. Hasil Penelitian yang Relevan .....    | 28          |
| C. Kerangka Teori Dan Hipotesis .....     | 33          |
| 1. Kerangka Teori .....                   | 34          |
| 2. Perumusan Hipotesis Penelitian.....    | 34          |
| <b>BAB III</b> .....                      | <b>35</b>   |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....        | <b>35</b>   |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| A. Tempat Dan Waktu Penelitian.....                        | 35                                  |
| 1. Tempat Pnelitian.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Waktu Penelitian.....                                   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Pendekatan Penelitian .....                             | 35                                  |
| 1. Metode.....   | 35                                  |
| 2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....                 | 36                                  |
| 3. Populasi dan Sampel .....                               | 37                                  |
| a) Populasi .....  | 37                                  |
| b) Sampel.....   | 38                                  |
| C. Penyusunan Instrumen.....                               | 39                                  |
| 1. Variabel Dependen (Z).....                              | 39                                  |
| 2. Variabel Intervening (Y) .....                          | 40                                  |
| 3. Variabel Independen (X).....                            | 40                                  |
| 4. Definisi Operasional.....                               | 41                                  |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....                           | 46                                  |
| E. Teknik Analisis Data .....                              | 48                                  |
| 1. Uji Chi-Square .....                                    | 48                                  |
| 2. Uji Probabilitas .....                                  | 48                                  |
| 3. Uji Goodness of fit indeks (GFI).....                   | 48                                  |
| 4. Uji Root Man Square Error of Approximation (RMSEA)..... | 49                                  |
| 5. Uji Adjusted Goodness Fit Of Index (AGFI) .....         | 49                                  |
| 6. Uji Tucker Lewis Indeks (TLI).....                      | 49                                  |
| 7. Uji Normed Fit Index (NFI).....                         | 49                                  |
| <b>BAB IV .....</b>  | <b>50</b>                           |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                          | <b>50</b>                           |
| A. Deskripsi Data .....                                    | 50                                  |
| B. Pembahasan .....  | 57                                  |
| C. Uji Hipotesis .....                                     | 68                                  |
| <b>BAB V.....</b>  | <b>72</b>                           |
| <b>PENUTUP.....</b>  | <b>72</b>                           |
| A. Kesimpulan.....   | 72                                  |
| B. Implikasi .....   | 73                                  |
| C. Keterbatasan penelitian.....                            | 77                                  |

|   |           |
|---|-----------|
| D. Rekomendasi bagi penelitian selanjutnya..... | 77        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     | <b>78</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>                  | <b>84</b> |



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR GAMBAR

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan Nilai Pasar Kosmetik di Indonesia 2010-2013 .... | <b>Error!</b>                       |
| <b>Bookmark not defined.</b>  |                                     |
| Gambar 1.2 Logo MS Glow .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1.3 Produk MS Glow .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1.4 Brand Ambassador MS Glow .....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 1.5 Grafik Tingkat penjualan Skincare Brand Lokal ....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>not defined.</b>   |                                     |
| Gambar 2.1 Kerangka   |                                     |
| Teori.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>defined.</b>   |                                     |
| Gambar 3.1 Konstelasi Hubungan  |                                     |
| AntarVariabel.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4 1 Hasil Uji CFA (brand image).....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4 2 Hasil Uji CFA (service quality) .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4 3 Hasil Uji CFA (customer satisfaction) .....                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>defined.</b>   |                                     |
| Gambar 4 4 Hasil Uji CFA (repurchase intetion) ..                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4 5 Full model SEM .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Gambar 4 6 Fit model SEM .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR TABEL

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| Tabel 1.1 Kebaruan Penelitian .....                                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.1 Dimensi Operasi Purchase Intention.....                      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.2 Operasi Dimensi Customer Satisfaction                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.3 Operasi Dimensi Brand Image .....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.4 Operasi Dimensi Service Quality.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 2.5 Sumber Rujukan Variabel.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.1 Adaptasi Jumlah Sampel.....                                  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3.3 Nilai Skala Likert .....                                     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 3. 4 Kriteria Goodness Of Fit.....                               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin .          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status pekerjaa.....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingakt Pendidikan Akhir | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 7 Analisis Deskriptif Brand Image.....                         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 8 Analisis Deskriptif Service Quality .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| Tabel 4 9 Analisis Deskriptif Customer Satisfaction.....               | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

Tabel 4 10 Analisis Deskriptif Repurchase Intention ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 11 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Brand Image ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 12 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Service Quality ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 13 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Customer Satisfaction ..... **Error! Bookmark not defined.**

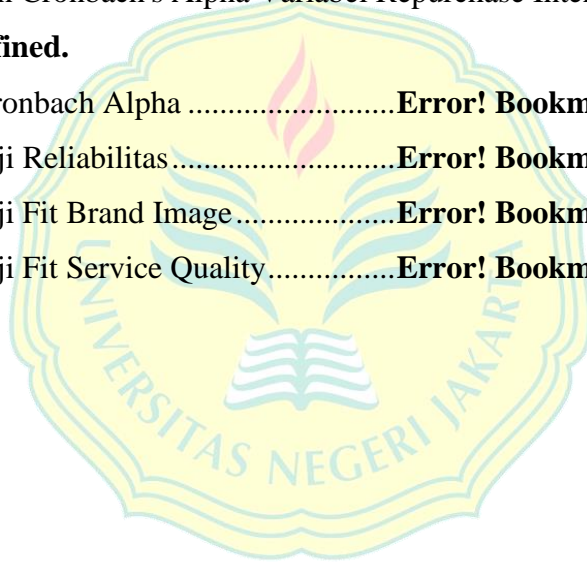
Tabel 4 14 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Repurchase Intention ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 15 Nilai Cronbach Alpha .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 16 Hasil Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 17 Hasil Uji Fit Brand Image .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 18 Hasil Uji Fit Service Quality .....**Error! Bookmark not defined.**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

Tabel 4 19 Hasil Uji Fit Customer Satisfaction .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 20 Hasil Uji Fit Repurchase Intention .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 21 Hasil Uji Full Model SEM.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 22 Hasil Uji Fit Model SEM.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 23 Pertanyaan Indikaotr Fit Model .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4 24 Hasil Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian..... | 59 |
|--|----|



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

