

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN  
BRAND PRESTIGE TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK  
SMARTPHONE OPPO**

Oleh:

Nama : Bella Vanisa

NIM : 20130020

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Program Studi Manajemen**

**Konsentrasi Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**SEPTEMBER 2017**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## PENGESAHAN

# PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK, DAN *BRAND* *PRESTIGE* TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK *SMARTPHONE* OPPO

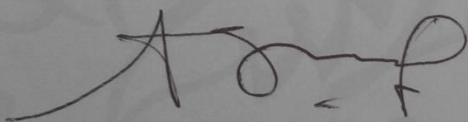
Diajukan Oleh

Nama : Bella Vanisa  
NIM : 20130020

Jakarta, 14 September 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE  
SEPTEMBER 2017

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE  
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Bella Valisa / 20130020 / 2017 / Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Brand Prestige* Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Smartphone* Oppo / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Dunia telekomunikasi saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat, inovasi baru memberikan pengaruh cukup besar dan juga memberikan peluang bagi para produsen alat-alat telekomunikasi, salah satunya Oppo. Oppo adalah penyedia layanan elektronik dan teknologi global yang membawakan perangkat elektronik seluler terbaru dan tercanggih di lebih dari 20 negara. Pertumbuhan Oppo sedang melaju dengan pesat, tetapi belum menguasai pasar. Oppo *Smartphone* tidak dalam posisi teratas dalam jumlah penjualan yang dikarenakan kualitas produk *smartphone* Oppo yang masih rendah, dan ketatnya persaingan yang terjadi di era *smartphone*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Brand Prestige* Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Smartphone* Oppo.

Tiori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi beserta indikator-indikator dari kualitas produk, citra merek, *brand prestige*, dan minat beli ulang.

Obyek dari penelitian ini adalah Minat Beli Ulang Produk *Smartphone* Oppo. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi dan penarikan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *judgement sampling*. Oleh karena itu, kuisioner *online* disebar melalui media *Google Docs* sebanyak 105 responden yang pernah menggunakan produk *Smartphone* Oppo. Prosedur yang digunakan untuk pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan structural (Structural Equation Modelling) dengan menggunakan aplikasi WarpPLS 4.0 dan SPSS 20.0.

Output yang dihasilkan WarpPLS 4.0 menunjukkan bahwa kualitas produk tidak terbukti berpengaruh terhadap minat beli ulang, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan *brand prestige* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas produk tidak terbukti berpengaruh terhadap minat beli ulang, citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, dan *brand prestige* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Brand Prestige, Minat Beli Ulang



## ABSTRACT

*Bella Varisa / 20130020 / 2017 / The Influence of Product Quality, Brand Image, and Brand Prestige Towards Repurchase Intention Oppo Smartphone Product / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

*The world of telecommunications now is progressing very rapidly, new innovations have big impact, and provide opportunities for telecommunication equipment manufacturer, one of them is Oppo. Oppo is an electronic service provider and global technology that brings the latest mobile electronic devices and the most sophisticated in more than 20 countries. Oppo growth is going fast, but not yet dominate the market. Oppo Smartphone is not in the top position in sales amount because Oppo Smartphone product quality is still low, and high competition in the smartphone era. Therefore, researcher interested to do a research entitled The Influence of Product Quality, Brand Image, and Brand Prestige Towards Repurchase Intention Oppo Smartphone Product.*

*The theories that used to support this research where the definition of product quality, brand image, brand prestige and repurchase decision along with their indicators.*

*Object of this research is Repurchase Intention Oppo Smartphone Product. Methods of data collection in this research was using communication methods and sampling was using non-probability sampling with judgement sampling techniques. Therefore, a questionnaire was distributed online through Google Docs for 105 respondents who ever used Oppo Smartphone Product. The procedure used to test the model and data processing was structural equation model (Structural Equation Modelling) using WarpPLS 4.0 and SPSS 20.0.*

*Output produced WarpPLS 4.0 showed that product quality not proved influence on repurchase intention, brand image had positive and significant influence on repurchase intention, and brand prestige had positive and significant influence on repurchase intention.*

*Then conclusion of this research were product quality not proved influence on repurchase intention, brand image had positive and significant influence on repurchase intention, and brand prestige had positive and significant influence on repurchase intention.*

*Keyword: Product Quality, Brand Image, Brand Prestige, Repurchase Intention*

1. Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih dan berkat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen dengan konsentrasi pemasaran di Kwik Kian Gie School of Business.

Dalam penulisan tugas ini, peneliti tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian penulisan skripsi ini kepada:

1. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
2. Seluruh dosen Kwik Kian Gie School of Business yang telah membekali ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama ini.
3. Orang tua dan keluarga tercinta yang terus memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama penulis membuat skripsi ini.
4. Hans, Tasya, Mandy, Evelin, Roby dan Adrian yang telah membantu dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman konsentrasi pemasaran angkatan 2013 yang memberikan bantuan dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.



6. Kepada seluruh pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Akhir kata dengan menyadari keterbatasan penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat hal-hal yang kurang sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga tugas ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Agustus 2017

Bella Vanisa

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Batasan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





1. Minat Beli Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
  - a. Definisi Minat Beli..... **Error! Bookmark not defined.**
  - b. Definisi Minat Beli Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
  - c. Klasifikasi Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - d. Pengukuran Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
  - a. Definisi Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - b. Definisi Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
  - c. Dimensi Kualitas Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - d. Pengukuran Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Citra Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - a. Definisi Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - b. Definisi Citra Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - c. Komponen Citra Merek..... **Error! Bookmark not defined.**
  - d. Faktor Pembentuk Citra Merek..... **Error! Bookmark not defined.**
  - e. Pengukuran Citra Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**
4. *Brand Prestige* ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - a. Definisi Brand Prestige ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - b. Dimensi Brand Prestige ..... **Error! Bookmark not defined.**
  - c. Pengukuran Brand Prestige ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





1. Hubungan Kualitas Produk dan Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Hubungan Citra Merek dan Minat Beli Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Hubungan *Brand Prestige* dan Minat Beli Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Hipotesis Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN** ..... **Error! Bookmark not defined.**

- A. Objek Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- B. Desain Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
  1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset..... **Error! Bookmark not defined.**
  2. Metode Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
  3. Pengontrolan Variabel oleh Periset..... **Error! Bookmark not defined.**
  4. Tujuan Studi..... **Error! Bookmark not defined.**
  5. Dimensi Waktu ..... **Error! Bookmark not defined.**
  6. Cakupan Topik..... **Error! Bookmark not defined.**
  7. Lingkungan Riset ..... **Error! Bookmark not defined.**
  8. Persepsi Peserta..... **Error! Bookmark not defined.**
- C. Variabel Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
  1. Minat Beli Ulang..... **Error! Bookmark not defined.**
  2. Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**
  3. Citra Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. *Brand Prestige* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- D. Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengambilan Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Analisis Data..... **Error! Bookmark not defined.**
1. Evaluasi Model Pengukuran ..... **Error! Bookmark not defined.**
- a. Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- b. Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Analisis Deskriptif ..... **Error! Bookmark not defined.**
- a. Rata-rata Hitung ( $\bar{x}$ ) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- b. Analisis Persentase..... **Error! Bookmark not defined.**
- c. Rata-rata Tertimbang ..... **Error! Bookmark not defined.**
- d. Rentang Skala ..... **Error! Bookmark not defined.**
3. Skala Likert..... **Error! Bookmark not defined.**
4. Penilaian Overall Fit ..... **Error! Bookmark not defined.**
- a. Average Path Coefficient (APC)..... **Error! Bookmark not defined.**
- b. Average R-Squared (ARS) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- c. Average Adjusted R-Squared (AARS) .... **Error! Bookmark not defined.**
- d. Average block VIF (AVIF)..... **Error! Bookmark not defined.**
- e. Average Full Collinearity VIF (AFVIF) .. **Error! Bookmark not defined.**
- f. Tenenhaus GoF..... **Error! Bookmark not defined.**
- g. Sympson's Paradox Ratio (SPR)..... **Error! Bookmark not defined.**
- h. R-Squared Contribution Ratio (RSCR) ... **Error! Bookmark not defined.**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- i. Statistical Suppression Ratio (SSR)..... **Error! Bookmark not defined.**
- j. Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio (NLBCDR)..... **Error! Bookmark not defined.**

- 5. Pengujian Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 6. *Path Diagram*..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN ..... Error! Bookmark not defined.**

**A. Gambaran Umum Obyek Penelitian..... Error! Bookmark not defined.**

- 1. Profil Perusahaan dan Sejarah Singkat ..... **Error! Bookmark not defined.**

**B. Analisis Deskriptif ..... Error! Bookmark not defined.**

- 1. Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 2. Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
- 3. Profil Responden..... **Error! Bookmark not defined.**
- 4. Analisis Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**
- 5. Penilaian Model Fit..... **Error! Bookmark not defined.**
- 6. Analisis Hubungan Kausal dan Pengujian Hipotesis.. **Error! Bookmark not defined.**

**C. Hasil Penelitian..... Error! Bookmark not defined.**

**D. Pembahasan ..... Error! Bookmark not defined.**

- 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang.....**Error! Bookmark not defined.**
- 2. Pengaruh Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Pengaruh *Brand Prestige* terhadap Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**

**© Hak Cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... Error! Bookmark not defined.**

A. Kesimpulan ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**

**DAFTAR PUSTAKA..... 70**

**LAMPIRAN ..... 72**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Sepuluh <i>Smartphone</i> Android Terbaik di Dunia 2014-2016	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu Mengenai Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Minat Beli Ulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu Mengenai Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Citra Merek, Minat Beli Ulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.3 : Penelitian Terdahulu Mengenai Prestise Merek, Kualitas Layanan Inti, Kualitas Layanan Peripheral, Minat Beli Ulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.4 : Penelitian Terdahulu Mengenai Lokasi, Kelengkapan Produk, Kualitas Produk, Pelayanan, Harga, Kenyamanan Belanja, Minat Beli Ulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.5 : Penelitian Terdahulu Mengenai Kualitas Produk, Kemudahan, Harga, Kepuasan, Minat Beli Ulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.1 : Butir Pernyataan Minat Beli Ulang	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.2 : Butir Pernyataan Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.3 : Butir Pernyataan Citra Merek	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.4 : Butir Pernyataan Brand Prestige	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3.5 : Tabel Rentang Skala	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 : Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 : Pengujian Validitas Variabel Citra Merek	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 : Pengujian Validitas Variabel Brand Prestige	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4.4 : Pengujian Validitas Variabel Minat Beli Ulang **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 : Hasil Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 : Presentase Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Minat Beli Ulang

Produk Smartphone Oppo ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 : Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 : Presentase Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 : Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 : Skor Rata-rata Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 : Skor Rata-rata Kualitas Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 : Skor Rata-rata Citra Merek..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 : Skor Rata-rata *Brand Prestige* ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 : Hasil Evaluasi Model Struktural..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 : Pengaruh Antar Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta Milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR GAMBAR

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dukung Undang-Undang

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3.1 : Diagram Path.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1 : Logo Oppo .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2 : Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## DAFTAR LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 © Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### Lampiran I

A. Instrumen Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Data Kuesioner Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

### Lampiran II

A. Hasil Output..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Uji Validitas (Factor Loading and P-Value)..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Realibilitas (Cronbach Alpha) ..... **Error! Bookmark not defined.**

3. Profil Responden ..... 80

a. Presentase Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Minat Beli Ulang  
 Produk Smartphone Oppo ..... 80

b. Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 80

c. Presentase Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan ..... **Error! Bookmark not defined.**

4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel ..... 82

a. Skor Rata-Rata Minat Beli Ulang ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Skor Rata-Rata Kualitas Produk ..... **Error! Bookmark not defined.**

c. Skor Rata-Rata Citra Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**

d. Skor Rata-Rata *Brand Prestige* ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



e. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
f. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Hasil Evaluasi Model Struktural.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Hasil Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Pengaruh Antar Variabel .....	91

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.