

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

Oleh:

Nama : Venisa

NIM : 27130177

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

**Jurusan Manajemen
Konsentrasi Pemasaran**



**KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS**

d/h Institut Bisnis dan Informatika Indonesia (IBII)

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

JAKARTA

AGUSTUS 2017

© Hak cipta milik IBI KKG (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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian





PENGESAHAN

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

Diajukan Oleh:

Nama : Venisa

NIM : 27130177

Jakarta, 3 Agustus 2017

Disetujui Oleh:

Pembimbing,

(Dergibson Siagian, Ir., M.M.)

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS

JAKARTA

AGUSTUS 2017

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Venisa / 27130177/ 2017 / Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Brand Trust* Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Smartphone* Oppo/ Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian MM.

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini menjadi semakin berkembang pesat menuju kearah yang lebih baik, hal ini dibuktikan dengan munculnya alat komunikasi yang semakin canggih. Beberapa tahun terakhir ini *smartphone* atau sering disebut telepon pintar mampu menguasai pasar penjualan alat elektronik di dunia. Dengan adanya *smartphone* memudahkan manusia dalam berkomunikasi dan mencari informasi, sehingga membuat manusia lebih praktis dalam mencari informasi dan berkomunikasi dalam keadaan apapun.

Seiring berjalannya waktu *Smartphone* Oppo sendiri terus berupaya menciptakan inovasi – inovasi terbaru agar tidak kalah bersaing di tahun berikutnya agar dapat memberikan performa yang baik bagi pengguna *Smartphone* Oppo dan dapat menduduki tempat pertama di benak dan hati konsumen . Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan *Brand Trust* Terhadap Minat Beli Ulang Produk *Smartphone* Oppo.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah definisi beserta indikator – indikator dari kualitas produk, citra merek, *brand trust* , dan minat beli ulang.

Objek 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 kuesioner 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 struktural (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan WarpPLs 4.0 dan SPSS 20.0

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

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

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

1. Dilampirkan surat pernyataan atau surat pernyataan lain yang menyatakan bahwa penelitian ini tidak menentang atau merugikan kepentingan masyarakat atau pihak lain.
 a. Pengutipan harus 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.

ABSTRACT

Venisa / 27130177/2017 / *The Influence of Product Quality, Brand Image, and Brand Trust Towards Repurchase Intention Oppo Smartphone Products /Advisor: Ir. Dergibson Siagian MM.*

The development of technology in the era of globalization is now growing rapidly towards a better direction, this is evidenced by the emergence of increasingly sophisticated communication tools. The last few years this smartphone or often called smart phone is able to master the electronic equipment sales market in the world. With the smartphone allows people to communicate and seek information, thus making people more practical in finding information and communicate under any circumstances.

Over time Smartphone Oppo itself continues to create innovation-the latest innovation so as not to lose competing in the next year in order to provide good performance for Smartphone users Oppo and can occupy the first place in the minds and hearts of consumers. Therefore, researchers interested in conducting research entitled The Effect of Product Quality, Brand Image, and Brand Trust on Buying Interest Oppo Smartphone Products.

The theory used to support this research is the definition along with indicators of product quality, brand image, brand trust, and re-buying interest.

The object of this research is the Buying Interest of Oppo Smartphone Products. Data collection methods in this study using the method of communication and sampling using non probability sampling with judgment sampling technique. Therefore, the online questionnaires spread through the media Google Docs as many as 105 respondents who have used the product Oppo Smartphone. The procedure used for model testing and data processing is a model of structural equation (Structural Equation Modeling) using WarpPls 4.0 and SPSS 20.0

Outputs generated by WarpPLS 4.0 indicate that product quality has been shown to have an effect on repurchase interest, brand image proved to have an effect on buying interest and brand trust has positive and significant impact on repurchase interest.

The conclusion of this research is proven product quality directly influence to re-buy interest, brand image is not proven to effect the interest to buy back and brand trust have positive and significant influence to re-buy interest.

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



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Kwik Kian Gie School of Business.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah mengorbankan waktunya untuk memberikan kontribusi kepada penulis baik berupa petunjuk, penjelasan, pengarahan, bimbingan maupun dorongan secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan membantu selama proses penulisan skripsi ini.

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bpk. Dergibson Siagian, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dalam memberikan pengarahan, bimbingan, dan membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini dari awal hingga akhir.

2. Seluruh dosen dan staff pengajar KKGSOB yang telah memberikan pengajaran dan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.

3. Keluarga penulis yang selalu memberikan support serta mendoakan selama proses penyusunan skripsi.





4. Bella Vanisa, Mendy Gunawan, Yovita Indriana, Surya Prawira, Robby, Calvin, Evelin, Elisabeth dan Claudia selaku teman yang mendukung dan senantiasa selalu memberikan

dorongan dan motivasi dalam menyusun skripsi.

5. Teman-teman angkatan 2013 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang selalu mendukung penulis dan kenangan yang tidak akan terlupakan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai keterbatasan baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan serta masukan bagi penelitian skripsi selanjutnya

Jakarta, Agustus 2017

Venisa



DAFTAR ISI

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



Hak cipta dimiliki oleh Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan 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.



BAB II KAJIAN PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

A. Landasan Teori**Error! Bookmark not defined.**

1. Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**

a. Definisi Minat Beli Ulang.....**Error! Bookmark not defined.**

b. Klasifikasi Minat Beli Ulang**Error! Bookmark not defined.**

c. 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.**

a. Pengukuran Kualitas Produk**Error! Bookmark not defined.**

b. Citra Merek.....**Error! Bookmark not defined.**

a. Definisi Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**

b. Komponen Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**

c. Pengukuran Citra Merek**Error! Bookmark not defined.**

4. *Brand Trust*.....**Error! Bookmark not defined.**

a. Definisi *Brand Trust***Error! Bookmark not defined.**

b. Dimensi *Brand Trust***Error! Bookmark not defined.**

c. Pengukuran *Brand Trust***Error! Bookmark not defined.**

B. Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

C. Kerangka Pemikiran**Error! Bookmark not defined.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Milik IBKKG (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 IBKKG.

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



D. Hipotesis Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB III METODE PENELITIAN Error! Bookmark not defined.

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

B. Desain Penelitian **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.**

4. *Brand Trust*..... **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.**

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

3. Skala Likert..... **Error! Bookmark not defined.**

4. Penilaian Overall Fit **Error! Bookmark not defined.**

5. Pengujian Hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

6. Pembangunan 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.**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Milik IBKKG (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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
tanpa izin IBKKG.



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.
a. Persentase Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Minat Beli Ulang <i>Smartphone</i> Oppo	Error! Bookmark not defined.
b. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error! Bookmark not defined.
c. Persentase Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
d. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan ...	Error! Bookmark not defined.
4. Analisis Variabel	Error! Bookmark not defined.
a. Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
b. Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
c. Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
d. <i>Brand Trust</i>	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.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



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

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

DAFTAR PUSTAKA.....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

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 menyalin, 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 2.1 Penelitian Terdahulu: Mengenai Harga, Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus pada UKM Bakmi Surabaya di Daerah Istimewa Yogyakarta)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu: Mengenai Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Niat Beli Ulang Jerusa (Jeruk Nipis Asli) Cv. Anugrah Alam Lestari Di Kabupaten Kuningan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan, dan Harga, Terhadap Niat Beli Ulang dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Produk Fashion Melalui Toko Online di Surabaya)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Pengaruh Brand Image Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Produk Kentucky Fried Chicken (KFC) Di Cabang BaskoGrand Mall Oleh Mahasiswa Universitas Negeri Padang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu Mengenai Kepercayaan Merek, Persepsi Kualitas, Minat Beli Ulang Produk Kecantikan Silver International Clinic Balikpapan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Butir Pertanyaan Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Butir Pertanyaan Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Butir Pertanyaan Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Butir Pertanyaan <i>Brand Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.5 Tabel Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.

© Hak cipta dimiliki IBI KIG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Pengantar menulis sebagai alat atau kelengkapan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 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 4.2 Pengujian Validitas Citra Merek	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Variabel <i>Brand Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Minat Beli Ulang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Minat Beli Ulang <i>Smartphone Oppo</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Persentase 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 <i>Brand Trust</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Evaluasi Model Struktural	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Pengaruh Langsung Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Diagram Path	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo Oppo	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.



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 LAMPIRAN

Lampiran I	69
I. Instrumen Penelitian	69
II. Data Kuesioner Responden.....	73
Lampiran II	76
1. Hasil Output	76
2. Uji Validitas (Factor Loading and P-value)	76
3. Reliabilitas (Cronbach Alpha)	76
4. Profil Responden.....	77
a. Persentase Responden Berdasarkan Pengetahuan Mengenai Minat Beli Ulang <i>Smartphone Oppo</i>	77
b. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
c. Persentase Responden Berdasarkan Usia	78
d. Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	78
5. Statistik Deskriptif Setiap Variabel.....	79
a. Skor Rata-Rata Minat Beli Ulang.....	79
b. Skor Rata-Rata Kualitas Produk.....	80
c. Skor Rata-Rata Citra Merek	81
d. Skor Rata-Rata Brand Trust	82
e. Mean dan Interval 95% Setiap Indikator.....	83

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang

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



f. Total Mean dan Interval 95% Setiap Variabel.....	84
5 Hasil Evaluasi Model Struktural.....	84
6 Hasil Pengujian Hipotesis	85
7 Pengaruh Antar Variabel.....	85

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



© Hak cipta milik IBI KKG (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.