

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK CHATIME DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Rieke Susanto

Nim : 21200164

Karya Akhir

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen**

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



**INSTITUT BISNIS DAN INFORMASTIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
FEBRUARI 2024**

© 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.

PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP NIAT BELI ULANG PRODUK CHATIME DI JAKARTA

Oleh :

Nama : Rieke Susanto

Nim : 21200164

Jakarta, 21 Februari 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA
FEBRUARI 2024

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.



ABSTRAK

Rieke Susanto / 21200164 / 2024 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Niat Beli Ulang Produk “Chatime” di Jakarta / Pembimbing: Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E.,M.M

Di era globalisasi saat ini, industri makanan dan minuman telah mengalami perkembangan yang pesat. Awalnya, masyarakat Indonesia hanya mengenal minuman ringan seperti air mineral, teh, atau minuman kesehatan yang dikemas dalam bentuk kemasan. Namun, saat ini terdapat beragam jenis minuman yang dapat diminum langsung atau ditawarkan langsung kepada konsumen. Penelitian ini didasarkan pada teori Kualitas Produk, Harga, dan Niat Beli Ulang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, harga dan niat beli ulang. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan harga, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah niat beli ulang.

Penelitian ini mengidentifikasi Kualitas Produk dan Harga sebagai variabel dependen, sementara Niat Beli Ulang sebagai variabel independen. Pendekatan yang digunakan adalah hipotesis kausal, dengan pengambilan sampel menggunakan metode judgement sampling. Responden yang disurvei adalah individu berusia 17 tahun ke atas yang pernah membeli produk Chatime di Kelapa Gading. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada 100 responden.

Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Square dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Niat Beli Ulang.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya korelasi positif antara Kualitas Produk, Harga, dan Niat Beli Ulang, sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya. Sebagai rekomendasi, penulis menyarankan agar perusahaan Chatime terus memberikan informasi terbaru dan menerapkan strategi promosi yang efektif.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Niat Beli Ulang.

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.



ABSTRACT

Rieke Susanto / 21200164 / 2024 / Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Niat Beli Ulang Produk “Chatime” di Jakarta / Pembimbing: Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E.,M.M

In the current era of globalization, the food and beverage industry has experienced rapid development. Initially, the Indonesian society only knew about soft drinks such as mineral water, tea, or health drinks packaged in containers. However, nowadays there are various types of beverages that can be consumed directly or offered directly to consumers. This research is based on the theory of Product Quality, Price, and Repurchase Intention.

The theory used in this research is product quality, price and repurchase intention. The variables in this research are divided into two types, namely independent variables and dependent variables. The independent variables in this research are product quality and price, while the dependent variable in this research is repurchase intention.

The study identifies Product Quality and Price as dependent variables, while Repurchase Intention as an independent variable. The approach used is causal hypothesis, with sampling conducted using judgment sampling method. Respondents surveyed are individuals aged 17 and above who have purchased Chatime products in Kelapa Gading. Data was collected by distributing questionnaires online to 100 respondents.

Data analysis was performed using Partial Least Square method with SPSS 25 application. The research results indicate that Product Quality and Price have a positive and significant influence on Repurchase Intention.

The conclusion of this study is the existence of a positive correlation between Product Quality, Price, and Repurchase Intention, consistent with previous research findings. As a recommendation, the author suggests that Chatime company continues to provide latest information and implement effective promotional strategies.

Keywords: Product Quality, Price, Repurchase Intention.



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan serta kekuatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Niat Beli Ulang Produk “Chatime” di Jakarta” dengan tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Terwujudnya penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing peneliti, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Rita Eka Setianingsih, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah bersedia menyumbangkan tenaga, pikiran, dan waktu untuk memberikan bimbingan, kritik dan masukan – masukan berharga dalam penulisan skripsi ini.
2. Kedua orang tua serta kaka penulis yang telah memberikan dukungan, kekuatan serta motivasi yang membangun bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Seluruh dosen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan masukan, dukungan dan membagikan ilmu pengetahuan kepada mahasiswa/i dan khususnya kepada peneliti sehingga ilmu yang didapatkan dapat berguna selama proses pembuatan skripsi.
4. Kepada Moulidya, Elsi, Dian, Meliana, Angelica, Ferdi yang memberikan dukungan penuh serta motivasi yang membangun penulis agar lebih bersemangat.



5. Kepada teman-teman seperjuangan saya yang telah memberikan banyak dukungan dan bantuannya dari awal masuk kuliah hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu secara lengkap yang juga turut membantu penulis selama penyusunan skripsi berlangsung.

Semoga semua bentuk dukungan dan doa-doa yang telah diberikan dapat terbalaskan dengan berkat yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran sebagai bentuk evaluasi serta perbaikan dalam penyusunan skripsi ini dimasa yang akan mendatang.

Jakarta, 21 Februari 2024

Penulis,

Rieke Susanto

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 ISI

	Halaman
PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Penelitian.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Perilaku Konsumen.....	6
2. Produk.....	8
a. Definisi Produk.....	8
b. Definisi Kualitas Produk.....	9
c. Dimensi Kualitas Produk.....	9
3. Harga.....	11
a. Definisi Harga.....	11
b. Metode Penetapan Harga	12
c. Dimensi Harga	13
4. Niat Beli Ulang	14
a. Pengertian Niat Beli Ulang	14
b. Dimensi Niat Beli Ulang.....	15
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Penelitian	16



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.

1. Hubungan Kualitas Produk terhadap Niat Beli Ulang.....	16
2. Hubungan Harga terhadap Niat Beli Ulang.....	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Objek Penelitian.....	18
B. Desain Penelitian	18
1. Studi Penelitian	18
2. Sumber Data.....	19
3. Situasi Studi	19
4. Strategi Penelitian	20
a. Penelitian Survei	20
5. Dimensi Waktu	21
Variabel Penelitian.....	21
1. Variabel Dependent (yang mempengaruhi).....	22
2. Variabel Independent (yang dipengaruhi)	22
Teknik Pengumpulan Data.....	23
Teknik Pengambilan Sampel	24
Teknik Analisis	25
1. Evaluasi Model Pengukuran	25
a. Uji Validitas.....	25
b. Uji Reliability	25
2. Analisis Deskriptif	26
a. Rata- rata (Mean).....	26
b. Confidence Interval.....	27
c. Rentang Skala	27
3. Analisa Regresi	28
Uji Asumsi Klasik.....	29
1. Uji Normalitas.....	29
2. Uji Multikolinearitas.....	29
3. Uji Heteroskedastisitas.....	30
a. Uji Keberatan Model (Uji F)	30
b. Uji Signifikasi Koefisien (Uji t).....	31
c. Uji Koefisien Determinasi (R²)	31
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33



A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Analisis Deskriptif	34
1. Kualitas Produk.....	34
2. Harga.....	35
3. Niat Beli Ulang	36
Uji Validitas	37
1. Kualitas Produk (X1)	37
Uji Reliabelitas.....	39
Uji Normalitas.....	39
Uji Multikolinearitas	40
Uji Heteroskedastisitas	41
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
Uji t parsial.....	43
Uji F	44
Uji R Squared.....	44
Pembahasan.....	45
1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Niat Beli Ulang <i>Chatime</i>	45
2. Pengaruh Harga terhadap Niat Beli Ulang.....	46
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

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 TABEL



Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu I	15
Tabel 3.1 Variabel Niat Beli Ulang	22
Tabel 3.2 Variabel Kualitas Produk	23
Tabel 3.3 Operasional dan Variabel Harga	23
Tabel 3.4 Rentang Skala	27
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Produk	34
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Kualitas Harga	35
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Niat Beli Ulang	36
Tabel 4.4 Uji Validitas Kualitas Produk	37
Tabel 4.5 Uji Validitas Harga	38
Tabel 4.6 Uji Validitas Niat Beli Ulang	38
Tabel 4.7 Uji Reliabelitas	39
Tabel 4.8 Uji Normalitas	40
Tabel 4.9 Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.10 Analisis Regresi Berganda	42
Tabel 4.11 Uji F	44
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi	45

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 GAMBAR



Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Halaman

Gambar 1.1 Tingkat Pembelian Chatime	2
Gambar 1.2 Ulasan Produk Chatime	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 3.1 Rentang Skala	28
Gambar 4.1 Logo Chatime	34
Gambar 4.2 Uji Heteroskadisitas	41

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.



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak Cipta dilindungi IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Halaman
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani
Ditandatangani

Halaman

Lampiran 1. Analisis Deskriptif	50
Lampiran 2. Uji Validitas.....	52
Lampiran 3. Uji Reliabelitas.....	54
Lampiran 4. Uji Normalitas.....	54
Lampiran 5. Uji Multikolinearitas	55
Lampiran 6. Uji Heteroskadasitas	55
Lampiran 7. Analisis Regresi Berganda	55
Lampiran 8. Uji t Parsial	55
Lampiran 9. Uji F	56
Lampiran 10. Uji R Squared.....	56

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.