

**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**

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.

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

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 NIP. 197206272006041001 (Ketua Penguji)		24 Agustus 2022
2	Dr. Osly Usman, M.Bus, M.gt, Sys NIP. 197401152008011008 (Penguji 1)		6 September 2022
3	Rahmi, SE., M.S.M NIP. 198305012018032001 (Penguji 2)		27 Agustus 2022
4	Prof. Usep Suhud, M.Si, Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		29 Agustus 2022
5	Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si., Ph.D NIP. 197412212008121001 (Pembimbing 2)		29 Agustus 2022

Nama : Dewi Nur Indah Safitri
No. Registrasi : 1705618005
Program Studi : S1 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 alainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 28 Agustus 2022
Yang Membuat Pernyataan



Dewi Nur Indah Safitri
No Reg. 1705618005

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

