

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PENGGUNA JASA KURIR
TIKI SALES COUNTER PEMUDA**

**ADHITYA AFRIZAL ALIANSYAH
8215092871**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE AND CUSTOMER
SATISFACTION TOWARD REPURCHASE INTENTION
COURIER SERVICE USERS TIKI SALES COUNTER
PEMUDA**

**ADHITYA AFRIZAL ALIANSYAH
8215092871**



**Thesis is Written As One Of The Requirements For Getting a Bachelor of
Economics degree**

**STUDY PROGRAM S1 MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2016**

ABSTRAK

ADHITYA AFRIZAL ALIANSYAH, 2016; Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna Jasa Kurir TIKI Sales Counter Pemuda. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1-Reguler, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi citra merek, kepuasan pelanggan dan minat beli ulang TIKI Sales Counter Pemuda. 2) Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap minat beli ulang TIKI Sales Counter Pemuda. 3) Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang TIKI Sales Counter Pemuda. 4) Untuk mengetahui secara empiris pengaruh citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang TIKI Sales Counter Pemuda. Analisis yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis deskriptif dan *explanatory survey*. Penelitian dilakukan terhadap 336 responden pelanggan TIKI Sales Counter Pemuda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, yang kemudian diolah menggunakan SPSS versi 22.00. Hasil analisis menunjukkan bahwa: 1) Perlu adanya perbaikan dari dimensi citra merek, kepuasan pelanggan dan minat beli ulang yang mengalami implikasi manajerial. 2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. 3) Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang 4) Citra merek dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci: Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

ADHITYA AFRIZAL ALIANSYAH, 2016; Influence of Brand Image and Customer Satisfaction Against Repurchase Intention courier users TIKI Sales Counter Pemuda. Thesis, Jakarta: Concentration of Marketing Management, S1-Regular Studies Program, Department of Management, Faculty of Economic, State University of Jakarta.

The purpose of this study were: 1) to know a description of the brand image, customer satisfaction and repurchase intention on TIKI Sales Counter Pemuda. 2) To determine the effect of brand image against repurchase intention on TIKI Sales Counter Pemuda. 3) To determine the effect of customer satisfaction against repurchase intention on TIKI Sales Counter Pemuda. 4) To determine empirically the effect of brand image and customer satisfaction against repurchase intention on TIKI Sales Counter Pemuda. The analysis conducted in this study is descriptive and explanatory analysis survey. Research conducted on 336 respondents of Customer TIKI Sales Counter Pemuda. Data collected by distributing questionnaires, which are then processed using SPSS version 22. The results show that: 1) A need for improvement of the dimensions of brand image, customer satisfaction and repurchase intention that experienced managerial implications. 2) Brand image has a effect positive and significant on the repurchase intention. 3) Customer satisfaction has a effect positive and significant on the repurchase intention. 4) Brand image and customer satisfaction have effect positive and significant on the repurchase intention.

Keywords: Brand Image, Customer Satisfaction, Repurchase Intention

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



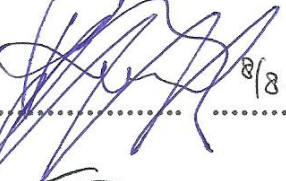

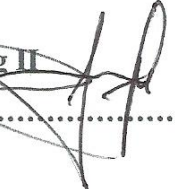
Penanggung Jawab

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP: 19671207 199203 1001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP: 19720506 200604 1 002	Ketua		8/8-2016
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP: 19630119 199203 2 001	Sekretaris		8/8-2016
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP: 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		8/8-2016
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP: 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		8/8-2016
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP: 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		8/8-2016

Tanggal Lulus : 20 Mei 2016

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya 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 di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, 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, 20 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Adhitya Afrizal Aliansyah
8215092871

v

v

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya 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 di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, 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, 20 Mei 2016

Yang membuat pernyataan



Adhitya Afrizal Aliansyah
8215092871