

**MENGUJI MODEL KEPUASAN DALAM
MINAT PEMBELIAN KEMBALI PADA PRODUK
BODY LOTION SCARLETT DI KOTA YOGYAKARTA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Disusun Oleh :

ALFINA ZSAZSA NAQIYA

NIM 2207051009

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

2024

**MENGUJI MODEL KEPUASAN DALAM
MINAT PEMBELIAN KEMBALI PADA PRODUK
BODY LOTION SCARLETT DI KOTA YOGYAKARTA**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Disusun Oleh :

ALFINA ZSAZSA NAQIYA

NIM 2207051009

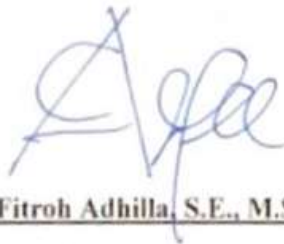
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2024**

**MENGUJI MODEL KEPUASAN DALAM
MINAT PEMBELIAN KEMBALI PADA PRODUK
BODY LOTION SCARLETT DI KOTA YOGYAKARTA**



Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si., CMA
NIY. 60010373

Pembimbing II



Dr. Sukardi, M.M
NIP. 196007231987031001

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya selama ini bahwa di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain dalam hal untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, maka saya bersedia bahwa Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Magister Manajemen) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No 20 Tahun 2003).

Yogyakarta, 08 Maret 2024

Mahasiswa



ALFINA ZSAZSA NAQIYA

2207051009

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfina Zsazsa Naqiya

NIM : 2207051009

Email : alfinazsazsanaqiya2810@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tugas Akhir : Menguji Model Kepuasan dalam Minat Pembelian Kembali

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut (beri tanda kotak) :



Saya mengizinkan karya tersebut digunakan kedalam aplikasi Repository Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 08 Maret 2024

Mahasiswa,

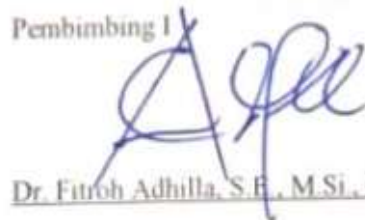


Alfina Zsazsa Naqiya

NIM 2207051009

Mengetahui,

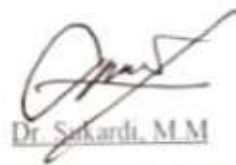
Pembimbing I



Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si., CMA

NIY. 60010373

Pembimbing II



Dr. Sakardi, M.M

NIP. 196007231987031001

MOTTO

“Tiada kekayaan yang lebih utama dari pada akal, tiada keadaan yang lebih menyedihkan dari pada kebodohan dan tiada warisan yang lebih baik dari pada pendidikan”

(Ali bin Abi Thalib)

“Jangan mudah menyerah dan berbalik arah, ingat perjuanganmu untuk sampai dititik ini tidaklah mudah, genggam erat-erat hidayah yang Allah berikan”

(Habib Umar bin Hafidz)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis ini dengan baik walaupun masih terdapat banyak kekurangan dalam mengerjakan tesis ini.

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Suhardi dan Ibu Amanah Ariyati yang sangat saya sayangi, terima kasih sudah mendoakan dan mendukung saya secara moral dan juga secara materi. Tesis ini saya persembahkan untuk kedua orang saya atas rasa terima kasih saya yang hanya bisa sedikit saya berikan.
2. Dosen Pembimbing Tesis Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si., CMA dan Dr. Sukardi, M.M. yang sangat saya hormati, terima kasih sudah meluangkan waktu membantu saya dalam mengerjakan hingga sekarang tesis ini telah diselesaikan dengan baik.
3. Seluruh Dosen Program Studi Magister Manajemen yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu atas jasa dan ilmu yang sangat amat banyak diberikan serta seluruh dosen, staf dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
4. Untuk semua orang yang telah mensupport dan mendoakan saya dalam menyelesaikan tesis ini. Semoga kebaikan kalian menjadi amal jariyah di akhir kelak, aamiin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas segala nikmat, karunia Allah, hidayah dan rahmat-Nya, hingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan lancar. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada uswah hasanah, Rasulullah saw, keluarga, sahabat, tabi'in, tabi'at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah Islam.

Teriring do'a dan rasa terima kasih kepada semua pihak, khususnya dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muchlas, M.T selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang senantiasa memberikan pengarahan kepada penulis selama menempuh pendidikan prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si., CMA selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah memberikan izin penulis dalam penyusunan tesis sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Dr. Fitroh Adhilla, S.E., M.Si., CMA. dan Dr., Sukardi, M.M selaku dosen pembimbing tesis, terima kasih telah memberikan masukan dan arahan yang baik dalam pengerjaan tugas akhir yang penulis kerjakan.

5. Seluruh dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti.
6. Rekan-rekan MM-12 yang sejak awal perkuliahan selalu saling membantu dan saling memberikan semangat.
7. Semua pihak yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, tanpa partisipasinya tentu penelitian ini tidak akan selesai dengan baik.
8. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis masih jauh dari kata sempurna serta masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis, sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tesis ini kedepannya. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca dan dijadikan sebagai literatur untuk penelitian selanjutnya.

“Jaza kumullahu Khairan Kasiran”

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS TESIS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Batasan Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Kualitas Produk	14
2.1.2 Citra Merek.....	15
2.1.3 Label Halal	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen	18
2.1.5 Minat Pembelian Kembali	19
2.2 Pengembangan Hipotesis	21
2.3 Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Metode Penelitian.....	31

3.2	Populasi, Sampel, Teknik Sampling, dan Target Sampel	31
3.3	Skala Pengukuran	33
3.4	Definisi Operasional Variabel	34
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	37
3.5.1	Uji Validitas Konvergen.....	37
3.5.2	Uji Validitas Diskriminant	38
3.5.3	Uji Reliabilitas.....	38
3.6	Teknik Analisis Data	38
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.6.2	Metode SmartPLS	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Analisis Deskripsi Responden.....	40
4.2	Analisis Hasil Uji Instrumen	43
4.3	Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	48
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis	52
4.5	Pembahasan	54
BAB V	PENUTUP.....	61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	61
5.3	Keterbatasan Penelitian	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		68

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3. 1 Instrumen penilaian.....	33
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	40
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	41
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	41
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	42
Tabel 4. 5 Pendapatan Perbulan Responden	43
Tabel 4. 6 Uji Validitas Konvergen	44
Tabel 4. 7 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....	46
Tabel 4. 8 Nilai loading silang (<i>cross loading</i>).....	46
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>R Square</i>	49
Tabel 4. 11 Predictive Relevance	51
Tabel 4. 12 Pengujian Hipotesis.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik <i>Brand Body Lotion Scarlett</i>	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Model Struktural	49
Gambar 4. 2 Predictive Relevance	51
Gambar 4. 3 Pengujian Hipotesis	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisisioner Penelitian	68
Lampiran 1. 2 Daftar Responden	72
Lampiran 1. 3 Deskripsi Responden	76
Lampiran 1. 4 Report SmartPLS	78

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji hubungan antara minat beli ulang Scarlett Body Lotion di Kota Yogyakarta, Indonesia, dengan kualitas produk, citra merek, dan labelisasi halal, dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi. Data penelitian dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis Partial Least Square (PLS), yang merupakan metodologi kuantitatif. Responden yang dijadikan sampel berjumlah 125 orang, merupakan seluruh konsumen Scarlet Body Lotion di Kota Yogyakarta yang mewakili populasi penelitian. Pengambilan sampel *purposive sampling* digunakan sebagai strategi pengambilan sampel dalam penelitian ini, dan google formulir digunakan untuk mengelola kuesioner online, yang mencakup lima jawaban pada skala Likert. Program smartPLS v.3.0 digunakan untuk membantu analisis data. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel memiliki pengaruh. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali, Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali, Label halal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali, Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali. Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, Citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, Label halal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pembelian kembali melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi,

Kata kunci : Kualitas produk, Citra merek, Label halal, Kepuasan konsumen dan Minat pembelian kembali