

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA TOKO *ONLINE* NADIRA HIJAB YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk Memperoleh
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Program Studi Manajemen

Univeritas Ahmad Dahlan Yogyakarta



Disusun oleh:

Emylida Putriku Sayang

2000011428

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA TOKO ONLINE NADIRA HIJAB YOGYAKARTA



Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be "B", which is the signature of Dr. Salamatun Asakdiyah.

Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si
NIPM. 196205021987032001

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
PADA TOKO ONLINE NADIRA HIJAB YOGYAKARTA

Diajukan Oleh :

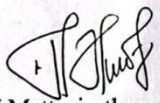
Emylda Putriku Sayang
NIM : 2000011428

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal : 28 September 2024
Yang Terdiri Dari :

Ketua Penguji


Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.
NIPM. 196205021987032001

Penguji I


Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si.
NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Penguji II


Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc.
NIPM. 19870313 201508 011 1212773

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan




Dr. Dwi Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR
NIPM. 19700620 199601 011 0784345

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **“Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Online Nadira Hijab Yogyakarta”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut diatas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, 14 Desember 2024

Yang menyatakan



Sayang
428

Emulda putriku sayang
2000011428

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si
NIPM. 196205021987032001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji

Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si
NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Saksi 3, Anggota Tim Penguji

Candra Vionela Merdiana, S.E., M.Sc.
NIPM. 19870313 201508 011 1212773

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emylda Putriku Sayang
NIM : 2000011428
E-mail : emylida2000011428@webmail.uad.ac.id
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Online Nadira Hijab Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik Universitas Ahmad Dahlan maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Hasil karya saya ini murni merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali narasumber penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali narasumber penelitian dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 14 Desember 2024
Yang menyatakan



Emylida Putriku Sayang
NIM : 2000011428

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emylda Putriku Sayang

NIM : 2000011428

E-mail : emylda2000011428@webmail.uad.ac.id

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Toko Online Nadira Hijab Yogyakarta

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~Mengijinkan~~/tidak-mengijinkan)* karya tersebut diunggah kedalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui, Pembimbing

Yogyakarta, 14 Desember 2024



Dr. Salamatun Asakdiyah, M.Si
NIPM. 196205021987032001



Emylda Putriku Sayang
NIM :2000011428

MOTTO

“ Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri.”

(Q.S. Al- Isra: 7)

“Semakin ikhlas semakin tenang. Belajarlah untuk berlapang dada, karena tidak semua yang kita inginkan itu yang terbaik menurut Allah. Sesulit apapun keadaanmu, ajarilah hatimu agar bisa menerima keadaan tanpa membenci.”

(Habib Umar bin Hafidz)

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi allah SWT, atas segala limpahan rahmat, hidayat, nikmat dan keberkatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Dengan rasa syukur, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. **Bapak Roni Faslah, Ibu Desi Arisandi dan adik saya Ernezi Patricia**
Sayang karena telah memberi dukungan serta semangat kepada anaknya dan kakaknya. Saya sangat berterimakasih banyak kepada beliau dan adik saya. Semoga ini awal untuk saya menggapai semua mimpi.
2. **Sahabat saya Nurul Izmi Zahroh** terimakasih telah rela bolak balik bandung-yogyakarta hanya untuk menemani saya refreshing sejenak dari tugas akhir skripsi ini, dan saya berterimakasih sekali kepada nurul telah mendengarkan keluh kesah saya serta memberikan motivasi untuk saya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh persepsi harga, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang pada toko online Nadira Hijab Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini salah satu syarat untuk memenuhi kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari doa, dukungan, bimbingan, saran, serta bantuan berupa materi ataupun non materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
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 menimba pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan dorongan dan kesempatan untuk dilakukannya penelitian ini.
4. Ibu Marsudi Endang Sri Rejeki S.E., M.M., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan nasehat selama penulis menempuh Pendidikan di Program Studi Manajemen.
5. Ibu Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberikan nasehat, bimbingan, arahan, saran dan meluangkan waktunya serta kesabaran kepada penulis selama proses

penelitian dan penyusunan skripsi ini sampai dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen, Staf Karyawan serta Civitas Akademik Universitas Ahmad Dahlan yang telah membantu dan melayani selama penulis menempuh Pendidikan sarjana.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Roni Fasliah dan Ibu Desi Arisandi serta adik saya Ernez Patriciaku Sayang yang selalu memberikan semangat, doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada hentinya serta mendengarkan keluh kesah anaknya setiap hari.
8. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan dukungan, menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman MTA yang sudah mau menebengi penulis jika berangkat ke kampus.
10. Seluruh pihak yang turut membantu dan mendukung penulis serta responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner dalam penelitian ini. Semoga segala bentuk kebaikan yang telah diberikan menjadi amal baik dan mendapat ridho seta balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis meminta maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan yang ada pada skripsi ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk melengkapi dan menyempurnakan skripsi ini. Kemudian, penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 21 August 2024

Penulis

Emylda Putriku Sayang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
KATA PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Persepsi Harga.....	9
2. Citra Merek.....	10
3. Kepuasan Pelanggan.....	11
4. Minat Beli Ulang.....	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
C. Pengembangan Hipotesis.....	15
D. Model Penelitian.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Populasi dan Sampel.....	19
B. Jenis dan Sumber Data.....	20
C. Teknik Pengumpulan Data.....	21
D. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
E. Pengukuran Variabel.....	23
F. Uji Instrumen.....	23
G. Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27

A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian.....	27
B. Uji kualitas Instrumen data.....	31
C. Analisi Hasil Pengolahan Data.....	36
D. Pembahasan.....	41
BAB V PENUTUP.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Keterbatasan Penelitian.....	46
C. Saran Penelitian.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
 Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	21
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	28
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia.....	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Pekerjaan.....	29
Tabel 4. 4 Karakteristik Pendapatan Per-bulan.....	30
Tabel 4. 5 Karakteristik Intensitas Belanja Online.....	31
Tabel 4. 6 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (X1).....	32
Tabel 4. 7 Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X1).....	32
Tabel 4. 8 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (X2).....	33
Tabel 4. 9 Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X2).....	33
Tabel 4. 10 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (X3).....	33
Tabel 4. 11 Hasil uji validitas variabel kualitas produk (X3).....	34
Tabel 4. 12 Nilai KMO Variabel Kualitas Produk (Y).....	34
Tabel 4. 13 Hasil uji validitas variabel kualitas produk (Y).....	34
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	35
Tabel 4. 15 Regresi Linear berganda.....	36
Tabel 4. 16 Uji F (Uji Simultan).....	38
Tabel 4. 17 Uji t (Uji Parsial).....	39
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk yang diminati konsumen pada Toko Onlien dan Offline.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	52
Lampiran 2 Tabulasi data.....	58
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
Lampiran 4 Uji Regresi.....	79

ABSTRAK

Nadira Hijab adalah toko muslimah *fashion* yang sangat populer di Daerah Istimewa Yogyakarta. toko ini menawarkan harga yang sangat terjangkau untuk remaja dan mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang pada toko online Nadira Hijab Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pembelian *produk lebih dari 1 kali* berusia minimal 17 tahun keatas. Jumlah sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu sebanyak 105 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *NonProbability Sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, sumber data yang digunakan adalah primer. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data ialah uji hipotesis (uji t) dengan pengolahan data menggunakan program *Software SPSS (Statistic Package for the Social Sciences)* versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli ulang pada *toko online nadira hijab yogyakarta*. Citra Merek berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli ulang pada *toko online nadira hijab yogyakarta*. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat beli ulang pada *toko online nadira hijab yogyakarta*.

Kata Kunci: Persepsi harga, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, dan Minat beli ulang.