

HALAMAN MOTTO

“Melangkah dari rumah bukan hanya sekedar pergi, tapi tentang menemukan jati diri”

“Tamrin Sifata”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmannirrahim....

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai bantuan pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kepada diri saya sendiri, yang telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, namun penulis tetap mengingat bahwa setiap langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat.
2. Kedua orang tua yang merupakan panutan dalam hidup penulis, gelar sarjana ini penulis mempersembahkan untuk kedua orang tua yang selalu memberikan penulis dukungan berupa moril maupun materil yang tak terhingga serta doa yang tidak ada putusnya.
3. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal sampai akhir.
4. Almameter Universitas Putra Bangsa

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Brand image* dan *Product Quality* terhadap *Repurchase Intention* melalui *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening studi pada pelanggan sepatu *running* merek Nineten di Kabupaten Kebumen pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner pada 100 responden yang membeli dan menggunakan sepatu *running* merek Nineten. Teknik analisis yang digunakan menggunakan bantuan program analisis SPSS Versi statistic 24 Windows. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *brand image* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *product quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*, *brand image* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*, *product quality* tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention*, *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *repurchase intention*. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa *brand image* dimediasi oleh *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*, *product quality* tidak dapat dimediasi oleh *customer satisfaction* terhadap *repurchase intention*.

Kata Kunci : *Brand Image, Product Quality, Customer Satisfaction, dan Repurchase Intention*



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of Brand image and Product Quality on Repurchase Intention through Customer Satisfaction as an intervening variable of the study on customers of Nineten brand running shoes in Kebumen Regency. Data collection was carried out by distributing questionnaires to 100 respondents who bought and used Nineten brand running shoes. The analysis technique used the help of the SPSS statistical analysis program Version 24 Windows. The results obtained in this study indicate that the brand image variable has a significant effect on customer satisfaction, product quality has a significant effect on customer satisfaction, brand image has a significant effect on repurchase intention, product quality does not affect repurchase intention, customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention. The results of the path analysis show that brand image is mediated by customer satisfaction on repurchase intention, product quality cannot be mediated by customer satisfaction on repurchase intention

Keywords: *Brand Image, Product Quality, Customer Satisfaction, and Repurchase Intention*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT karena pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang merupakan salah satu syarat agar bisa mendapatkan gelar Sarjana S1 pada program studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penulis menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Brand Image* Dan *Product Quality* Terhadap *Repurchase Intention* Melalui *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pelanggan Sepatu *Running* Merek *Nineten* Di Kabupaten Kebumen)”.

Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan dan mengimplikasikan ilmu yang didapat di bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata, khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah Menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki, dikarenakan masih terbatasnya ilmu pengetahuan yang dimiliki penulis.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik fisik maupun motivasi dan dorongan dalam Menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Sulis Riptiono, SE.,M.M. sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

2. Segenap dosen, karyawan dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
3. Semua responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi data kuesioner yang sangat diperlukan dalam keberlangsungan penulisan skripsi.
4. Semua teman-teman yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 17 Juni 2025

Penulis,



Tamrin Sifata

NIM : 215504616

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAKSI	ix
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
KAJIAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.

2.1. Tinjauan Teori	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3. <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.4. <i>Product Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3. Hubungan Antar Variabel	Error! Bookmark not defined.
2.4. Model Empiris	Error! Bookmark not defined.
2.5. Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1. Objek dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Objek	Error! Bookmark not defined.
3.1.2. Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Variabel Terikat (Dependen)	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Variabel Bebas (Independen)	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Variabel Intervening	Error! Bookmark not defined.
3.3. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.1. Variabel <i>Repurchase Intention</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.2. Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.3. Variabel <i>Brand Image</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.4. Variabel <i>Product Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5. Data dan Teknik Pengupulan Data	Error! Bookmark not defined.

3.5.1. Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.2. Teknik Pengupulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.6. Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6.1. Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.6.2. Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.7. Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.7.1. Uji Validitas dan Realibilitas	Error! Bookmark not defined.
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.7.3. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.7.4. Analisis Korelasi	Error! Bookmark not defined.
3.7.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
3.7.6. Uji Sobel	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.4.1. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.4.2. Data Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
SIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.1. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3. Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1 Implikasi Praktis	Error! Bookmark not defined.
5.3.2 Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN**Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Peluang Pasar Sepatu *Running* dibeberapa Provinsi .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel I- 2 Hasil Pra Riset.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III- 1 Skala Likert.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel III- 2 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Alamat ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 5 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Brand Image* ..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 6 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Product Quality*..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 7 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Customer Satisfaction* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 8 Hasil Pengujian Validitas Variabel *Repurchase Intention* **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel IV- 9 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 10 Hasil Pengujian Multikolineritas Struktural I **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 11 Hasil Pengujian Multikolinearitas Substruktural II **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel IV- 12 Hasil Uji t Substruktural I **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 13 Hasil Uji t Substruktural II **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 14 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Substruktural I **Error!**

Bookmark not defined.

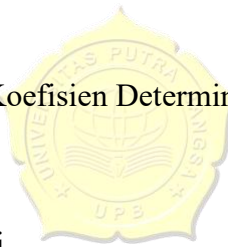
Tabel IV- 15 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi Substruktural II **Error!**

Bookmark not defined.

Tabel IV- 16 Hasil Uji Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

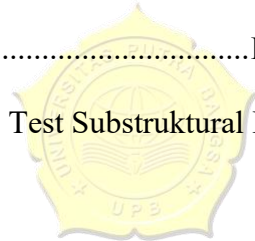
Tabel IV- 17 Hasil Uji Koefisien Substruktural I. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV- 18 Hasil Uji Koefisien Substruktural II **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR GAMBAR

Gambar II- 1 Model Empiris.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 1 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Substruktural I	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Substruktural II.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 3 Hasil Pengujian Normalitas Substruktural I	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 4 Hasil Pengujian Normalitas Substruktural II.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 5 Diagram Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 6 Hasil Uji Sobel Test Substruktural I.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar IV- 7 Hasil Uji Sobel Test Substruktural II	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran II Data Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran III Tabulasi Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Lampiran IV Uji validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran V Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran VI Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
Lampiran VII Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
Lampiran VIII Tabel t	Error! Bookmark not defined.
Lampiran IX Table r.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran X Kartu Konsultasi Skripsi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran XI Kartu Seminar	Error! Bookmark not defined.

