

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KERUPUK MEREK REJO
DI KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA**

SKRIPSI

Memenuhi Persyaratan
untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

RAMADHAN IBRAHIM ZAEN

NPM. 211003612012328

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

2025

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KERUPUK MEREK REJO
DI KECAMATAN SIDOREJO KOTA SALATIGA**

Dipersiapkan dan disusun oleh
RAMADHAN IBRAHIM ZAEN
NPM. 211003612012328

Telah Disetujui Pembimbing
pada Tanggal 11 September 2025

Dra. Endang Swastuti, M.M.
Pembimbing

Dr. Drs. Frans Sudirjo, S.E., M.M.
Penguji 1

Drs. Heru Eko Prasetyo, M.M.
Penguji 2

Semarang, 11 September 2025
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan

Dra. Nurchayati, S.E., M.M., Akt.CA
NRP. 111357

HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO

Dengan puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan dan membekali saya dengan ilmu pengetahuan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya Karya Tulis Ilmiah yang sederhana ini dapat terselesaikan tepat waktu.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan penulis kuat bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

1. Orang tua saya, Bapak Iwan Rusli Arianto dan Mamah Eka Herawati semoga kalian senang melihat saya menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, dan semoga beban kalian berkurang setelah saya menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini, semoga saya bisa menjalankan kewajiban saya untuk membahagiakan kalian.
2. Nenek saya, Ibu Hj. Atikah yang selalu mengusahakan apapun itu agar saya bisa menamatkan pendidikan ini sampai wisuda, terimakasih telah mengusahakan saya seperti anak sendiri, semoga Mahnek selalu sehat agar bisa melihat saya sukses kelak.
3. Keluarga saya, Mang Heri dan Bi Nina sekeluarga saya terimakasih telah membantu saya dalam hal bantuan dalam pendanaan agar saya selalu lanjut untuk menyelesaikan pendidikan ini, semoga saya bisa membalas kebaikan kalian.
4. Bibi saya dan temannya, Bi Anna dan Mbak Tika terimakasih kepada kalian yang telah menguliahkan saya sejak awal, meskipun ditengah jalan ada musibah, Saya sangat berterimakasih kepada kalian, karena kalian saya bisa merasakan pendidikan sarjana, semoga saya bisa membalas kebaikan kalian.
5. Warkop Reborn, untuk kalian semua terimakasih atas dukungan dan motivasi. Saya harap kita semua bisa menjadi orang yang sukses semuanya.

6. Kelas Management A 21, terimakasih telah kebersamai saya selama kurang lebih 4 tahun, Terkhusus kepada Bahtiar dan Ilham saya ucapkan terimakasih, telah dipertemukan dengan kalian.
7. Dosen pembimbing, Ibu Dra. Endang Swastuti, M.M., saya mohon maaf jika selama saya menjadi anak bimbingan, saya susah untuk diatur. Semoga ibu panjang umur untuk segala hal kebaikan.
8. Dosen Penguji, Bapak Dr. Drs. Frans Sudirjo, S.E., M.M. dan Bapak Drs. Heru Eko Prasetyo, M.M., terimakasih atas semua saran, masukan dan juga arahnya untuk membuat Karya Tulis ini menjadi sempurna.
9. Kebahagiaan saya, Nona Maria Ayu Mustika Nduang terimakasih telah menemani, mensupport, serta mengingatkan saya selalu untuk menyusun Karya Ilmiah ini. Terimakasih telah ada di dunia ini, saya harap kita bahagia bersama, Panjang Umur Hal Baik.

MOTTO

” Jangan tanya apa yang dilakukan oleh negara untukmu. Tapi tanyalah apa yang kamu bisa lakukan untuk negara. ”

John F. Kennedy

Politikus dan presiden (ke-35) dari Amerika Serikat 1917-1963

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang
pada Kerupuk Merek Rejo di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga
Title : Influence of Product Quality and Brand Image on Repurchase Intention
of Rejo Brand Crackers in Sidorejo District, Salatiga City
Nama : Ramadhan Ibrahim Zaen
Npm : 211003612012328

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap minat beli ulang pada kerupuk merek Rejo di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga. Permasalahan penelitian ini dilatarbelakangi oleh stagnasi dan penurunan volume penjualan kerupuk merek Rejo selama beberapa tahun terakhir, meskipun potensi pasar produk makanan ringan lokal terus meningkat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling dan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data diperoleh melalui kuesioner yang diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang konsumen terhadap kerupuk merek Rejo. Kontribusi kualitas produk dan citra merek terhadap minat beli ulang mencapai 75,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Temuan ini menegaskan pentingnya menjaga konsistensi kualitas produk dan memperkuat citra merek dalam strategi pemasaran produk lokal agar dapat meningkatkan loyalitas dan minat beli ulang konsumen. Saran untuk produsen adalah fokus pada peningkatan kualitas dan citra merek secara berkesinambungan guna mempertahankan dan memperluas pangsa pasar.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Citra Merek, Minat Beli Ulang, Loyalitas Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan karunianya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap Minat Beli Ulang pada Kerupuk Merek Rejo di Kecamatan Sidorejo Kota Salatiga.” ini bisa diselesaikan. Diharapkan dari hasil skripsi ini dapat bermanfaat sekaligus dapat menjadi patokan sebagai sarana dan prasarana dalam menimba ilmu, menambah wawasan bagi semua orang.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Dalam pengerjaan skripsi ini, tidak luput dari bimbingan, dukungan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, pemikiran dan tenaganya, sehingga penulis merasa sangat terbantu dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini. Penulis merasa penting untuk menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dra Nurcahyati, S.E.,M.M.,Ak.,CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Drs. Galuh Juniarto, S.E., M.M. Selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Dra. Endang Swastuti, M.M. selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Drs. Frans Sudirja, S.E., M.M. selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini.
5. Drs. Heru Eko Prasetyo, M.M. selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini.

6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus
1945 Semarang.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERUNTUKAN DAN MOTTO	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-5
1.3 Pertanyaan Penelitian	I-5
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-5
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-6
1.5.1 Manfaat Teoritis	I-6
1.5.2 Manfaat Praktis	I-6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
2.1 Telaah Teori	II-1
2.1.1 Pengertian Kualitas Produk.....	II-1
2.1.1.1 Dimensi Kualitas Produk	II-2
2.1.1.2 Faktor – Faktor Kualitas Produk.....	II-3
2.1.1.3 Indikator Kualitas Produk	II-4
2.1.2 Pengertian Citra Merek.....	II-5
2.1.2.1 Dimensi Citra Merek.....	II-6
2.1.2.2 Faktor – Faktor Pendukung Terbentuknya Citra Merek	II-6
2.1.2.3 Indikator Citra Merek.....	II-7
2.1.3 Pengertian Minat Beli Ulang	II-7
2.1.3.1 Dimensi dan Indikator Minat Beli Ulang.....	II-9

2.1.3.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli	II-9
2.2 Penelitian Terdahulu	II-10
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumus Hipotesis.....	II-16
2.3.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang.....	II-16
2.3.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang	II-16
BAB III METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1 Populasi dan Sampel	III-1
3.2 Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	III-2
3.3 Metode Pengumpulan Data	III-3
3.4 Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-4
3.4.1 Uji Validitas	III-4
3.4.2 Uji Reliabilitas	III-5
3.5 Teknik Analisa Data	III-6
3.5.1 Analisis Deskripsi	III-6
3.5.2 Analisis Inferensial	III-6
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	IV-1
4.1 Deskripsi Hasil penelitian	IV-1
4.1.1 Deskriptif Responden	IV-1
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	IV-2
4.1.2.1 Kualitas Produk (X1)	IV-2
4.1.2.2 Citra Merek	IV-4
4.1.2.3 Minat Beli Ulang.....	IV-5
4.2 Analisis Hasil Penelitian	IV-6
4.2.1 Analisis Linear Berganda.....	IV-6
4.2.2 Uji Normalitas.....	IV-8
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	IV-9
4.2.3.1 Uji Multikoleniaritas.....	IV-9
4.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	IV-9
4.2.4 Uji Goodness of Fit (Uji Model)	IV-10
4.2.4.1 Koefisien Determinasi (R ²).....	IV-10
4.2.5 Uji Hopotesis.....	IV-11
4.3 Pembahasan	IV-12

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Simpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Research Gap.....	I-3
Tabel 1. 2 Data Penjualan.....	I-4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-11
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel.....	III-2
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas	III-5
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	III-5
Tabel 4. 1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk.....	IV-2
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek	IV-4
Tabel 4. 4 Tanggapan responden Mengenai Minat Beli Ulang	IV-5
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	IV-8
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	IV-9
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV-10
Tabel 4. 8 Hasil Koefisien Determinasi	IV-10
Tabel 4. 9 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	IV-11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	II-17
--	-------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2 Tabulasi Data Kuesioner.....	5
Lampiran 3 Uji Validitas	8
Lampiran 4 Uji Reliabilitas.....	9
Lampiran 5 Regresi Linear Berganda	10
Lampiran 6 Uji Normalitas	11
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik.....	12
Lampiran 8 Uji Goodness of Fit (Uji Model)	13
Lampiran 9 Uji Hipotesis	14