

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
CELEBRITY ENDORSER YANG DIMEDIASI KEPUASAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
DI GEPREK BENSU KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Serjana Manajemen**



OLEH :

SILVIUS BRIA
NIM : 32119021

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
CELEBRITY ENDORSER YANG DIMEDIASI KEPUASAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
DI GEPREK BENSU KOTA KUPANG**

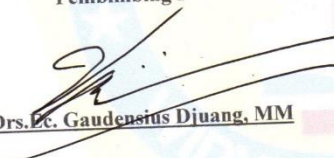
Yang diajukan oleh :

Nama : Silvius Bria
NIM : 32119021
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I


Pembimbing II


Drs. E. C. Gaudensius Djuang, MM


Apryanus Fallo, SE, MM
NIDN : 150504930

Kupang 2024

Ketua Program Studi Manajemen


Hedwigh H. T. Lejap, SE, MM
NIDN : 1516109301

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Sabtu, 08 Juni 2024
Jam : 09.30 – 10.30 Wita
Tempat : *Converence Room*
Atas Nama : Silvius Bria
Nomor Registrasi : 32119021
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI


- | | | |
|---------------|----------------------------------|---------|
| 1 Ketua | : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |
| 2 Sekretaris | : Apryanus Fallo, SE, MM | (.....) |
| 3 Penguji I | : Jou Sewa Adrianus, SE, MM | (.....) |
| 4 Penguji II | : Engelbertus G. C. Watu, SE, MM | (.....) |
| 5 Penguji III | : Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |

MENGETAHUI

**Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis**


Dr. M. E. Perseveranda, SE, M.Si
NIDN : 0818066703

**Ketua
Program Studi Manajemen**


Hedwigh H.T. Lejap, SE, MM
NIDN : 1516109301

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Silvius Bria

No Registrasi : 32119021

Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN
CELEBRITY ENDORSER YANG DIMEDIASI KEPUASAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
DI GEPREK BENSU KOTA KUPANG**

Adalah benar – benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Juli 2024



Silvius Bria

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Kesuksesan hanya datang kepada orang yang berusaha mendapatkannya”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

Kedua orang tua saya tercinta dan kaka-kaka. Bapak Patris Bria, Ibu Yuliana Bano Bria, Kaka Ernestus Bria, Kaka Ervin Bria, Kaka Stefanus Bria, dan Kaka Maria Frida Bria yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kupang, Juli 2024

penulis

ABSTRAK

Silvius Bria 32119021, dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan *Celebrity Endorser* Yang Dimediasi Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Di Geprek Benu Kota Kupang” dibawah bimbingan Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II.

Geprek Benu merupakan sebuah merek usaha kuliner yang terkenal dengan menu utamanya yaitu ayam geprek. Geprek Benu Kota Kupang menyediakan berbagai jenis menu makanan seperti Geprek Benu sambal original, Geprek Benu sambal embe, Geprek Benu sambal mata, kentang *crispy* dan paket nasi/mie benu *kids*. Perkembangan penjualan Geprek Benu Kota Kupang mengalami fluktuasi selama 3 Tahun terakhir. Tujuan dari penelitian ini (1) Untuk mengetahui gambaran tentang kualitas produk, citra merek, *celebrity endorser*, kepuasan dan minat beli ulang konsumen di Geprek Benu Kota Kupang. (2) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk, citra merek dan *celebrity endorser* secara parsial terhadap kepuasan dan minat beli ulang. (3) Untuk mengetahui signifikansi pengaruh kualitas produk, citra merek, *celebrity endorser* dan kepuasan secara parsial terhadap minat beli ulang. (4) Untuk mengetahui kepuasan dapat memediasi pengaruh kualitas produk, citra merek dan *celebrity endorser* terhadap minat beli ulang.

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh konsumen Geprek Benu di Kota Kupang, yang jelasnya tidak diketahui secara pasti. Sampel yang diambil dalam penelitian ini ialah sebanyak 105 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* dengan metode secara acak (*random sampling*). Pengumpulan data menggunakan Kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial (*Partial Least Square/PLS*).

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel kualitas produk, citra merek, *celebrity endorser*, kepuasan dan minat beli ulang termasuk dalam kategori baik, sehingga hipotesis ditolak. Hasil analisis *PLS* menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, citra merek dan *celebrity endorser* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, sehingga hipotesis diterima. Variabel kualitas produk, citra merek dan *celebrity endorser* secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis ditolak. Variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis diterima. Variabel kepuasan dapat memediasi variabel kualitas produk, citra merek dan *celebrity endorser* terhadap minat beli ulang, sehingga hipotesis diterima.

Geprek Benu Kota Kupang diharapkan untuk menggunakan mangkuk yang porsi besar, agar dapat memuaskan konsumen dibandingkan merek lain, sehingga dapat memberikan citra merek yang positif di benak konsumen. Ivan Gunawan saat mengiklankan Geprek Benu juga menjelaskan bentuk badannya yang besar dan sehat, sehingga menjadi suatu daya tarik untuk konsumen melakukan pembelian kembali.

Kata kunci: kualitas produk, citra merek, *celebrity endorser*, kepuasan dan minat beli ulang.

KATA PENGANTAR

Syukur bagi Tuhan Yesus Kristus karena atas besar kasih dan anugerahNya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan *Celebrity Endorser* Yang Dimediasi Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Di Geprek Benu Kota Kupang” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Strata Satu (S1), pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Selesainya penulisan skripsi ini adalah berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari semua pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk dapat mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Ibu Dr. M. E. Perseveranda., SE., M.Si selaku Dekan, Br. Salomon Leki, SVD, SE., M.Ec. Dev dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I dan II, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Bapak Hedwigh H. T. Lejap SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Selfiana Goetha SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan motivasi dan masukan yang sangat membantu selama masa perkuliahan sampai akhir penulisan skripsi.

4. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Dosen Pembimbing I, serta Bapak Apryanus Fallo, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Adrianus Jou Sewa, SE., MM selaku Dosen Penguji I dan Bapak Engelbertus, G. C. Watu, SE., MM sebagai Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ujian, saran dan perbaikan.
6. Bapa dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
7. Ibu Getrudis Kase, A.Md sebagai Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis dan Para Pegawai Tata Usaha, yang sangat membantu dalam menyiapkan segala keperluan administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Bapa Patris Bria dan Ibu Yuliana Bano Bria selaku orang tua, yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidik. Serta saudara/saudari (Kaka Servina Leki, Kaka Ernest Bria, Kaka Ervina Bria, Kaka Stefanus Bria, dan Kaka Meri Bria) yang telah memberikan dukungan dan doa untuk keberhasilan dalam studi ini.
9. Teman-teman Mahasiswa/i seperjuangan Angkatan 2019 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya

Mandira Kupang, yang selalu memotivasi, terkhusus Putra Meot, Jefri Siri, Nus Dini, Tasya Lamawuran, Tika Bria, Lenti Gude, Cici Teme, Nia Helamau, Irma Bewa, Ilfa Binsasi, dan Yudir Loasana yang dengan caranya masing-masing telah membantu dan memberi dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama kuliah dan penulisan skripsi ini.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, guna penyempurnaan karya ilmiah di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian, dan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberkati kita semua.

Kupang, Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Manajemen Pemasaran.....	15
B. Minat Beli Ulang.....	17
C. Kepuasan Konsumen.....	20
D. Kualitas Produk.....	23
E. Citra Merek	26
F. <i>Celebrity Endorser</i>	28

G. Penelitian Terdahulu	32
H. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	34
I. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Tempat dan Waktu Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Jenis Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Variabel, Definisi Operasional Variabel, Indikator	42
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Gambaran umum.....	51
B. Karakteristik Responden	51
C. Hasil Penelitian	55
D. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
A. Kesimpulan	85
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Geprek Bensu Kota Kupang Tahun 2021-2023 ...	7
Tabel 1.2 <i>Research Gap</i>	9
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
Tabel 4.6 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Scor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Kualitas Produk	56
Tabel 4.7 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Scor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Citra Merek	57
Tabel 4.8 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Scor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel <i>Celebrity Endorser</i>	58
Tabel 4.9 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Scor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Kepuasan	59
Tabel 4.10 Rekapitulasi Analisis Hasil Perolehan Scor Rata-Rata Persepsi Responden Tentang Variabel Minat Beli Ulang	60
Tabel 4.11 Output Outer Loading	62
Tabel 4.12 Nilai Average Variance Extracted	63
Tabel 4.13 Discriminant Validity	64
Tabel 4.14 Nilai Composite Reliability	65

Tabel 4.15 Nilai Cronbach's Alpha	66
Tabel 4.16 Nilai R_Square.....	67
Tabel 4.17 Hasil Uji Iner Model	68
Tabel 4.18 Hasil Uji Specific Indirect Effects	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Dasar Penelitian	36
Gambar 3.1 Diagram Jalur	47
Gambar 4.1 Analisis Jalur Outer Model	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Iner Model	68