

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA MS GLOW
TANJUNGPINANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL *MODERATING***

**LIKA ASTRIA BR SINAGA
NIM: 180461201091**



**Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Lika Astria Br Sinaga
Nim : 180461201091
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image*, Dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Pada Ms Glow Tanjungpinang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Moderating*

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, S.E., M.Si
NIDN. 1027087003

Dosen Pembimbing II

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Ir. Firmansyah Kusasi, MBA</u> NIDN. 1020116701	Ketua Penguji		21/6/2022
<u>Hj. Iranita, S.E., M.Si</u> NIDN. 1027087003	Penguji I		22/7/2022
<u>Roni Kurniawan, S.Sos, M.Si</u> NIDN. 0003107708	Penguji II		1/7/2022
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji III		11/7/2022
<u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIDN. 0012018402	Penguji IV		22/7/2022

Tanggal Lulus : 06 Juni 2022

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hj. Asmaul Husna, S.E., AK., MM, CA
NIDN. 1001077101

Ketua Program Studi

Abdul Jalal, S.E., M.Si
NIP. 198508222019031012

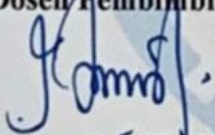
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Lika Astria Br Sinaga
NIM : 180461201091
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Image*, dan Kualitas Produk Terhadap
Minat Beli Ulang Pada Ms Glow Tanjungpinang dengan
Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Moderating*
Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.


Tanjungpinang, 25 juni 2022

Menyetujui

Dosen Pembimbing I


Hj. Iranita, SE., M.Si
NIDN. 10277087003

Dosen Pembimbing II


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP.198508222019021012

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja Ali Haji


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIP.198508222019021012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana. Baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah di publikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjung Pinang, 18 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Lika Astria Br Sinaga
NIM.180461201091

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas rahmat dan kurnia-Nya yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran kepada Penulis dalam menyusun Skripsi dengan judul **“PENGARUH *BRAND IMAGE*, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK SKINCARE MS GLOW TANJUNGPINANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL *MODERATING*”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.

Selama proses pelaksanaan dan penyusunan Skripsi, penulis mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Asmaul Husna, S.E, Ak., MM., CA, selaku Dekan Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Abdul Jalal, SE., M. Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Abdul Jalal, SE., M. Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan masukan serta meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

5. Seluruh bapak ibu dosen Fakultas Ekonomi yang telah berjasa dalam mengajar dan memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
6. Keluarga besar penulis Ibu Holdina Sovia Tamba dan Ayah Alismar Petrus Sinaga yang merupakan kedua orang tua penulis, yang telah sabar dalam memberikan semangat, doa, motivasi, pengorbanan, waktu dan tenaga serta dukungan moril dan materil. Adik- adik penulis yang tercinta Irwando, Samuel, Ferdy yang telah membantu dalam memberikan motivasi, semangat, dukungan kepada penulis.
7. Ms Glow Tanjungpinang yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian
8. Untuk Pacar penulis Ahmad Daud Laia yang telah memberi semangat, motivasi, dukungan, dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Untuk Sahabat saya Grace One Putri Sembiring yang telah menemani saya selama mempersiapkan skripsi, memberikan dukungan dan menemani hari-hari saya dan teman healing gabut, serta mendengar keluh kesah selama mempersiapkan skripsi ini.
10. Untuk Sahabat saya Vivian Lestari yang telah mendukung, dan menemani healing jalan-jalan malam dan nyanyi di atas motor, serta memberi semangat selama mempersiapkan skripsi ini.
11. Untuk grup Perumahan Bumi Indah (anak-anak buna) yaitu Mia Rosalina Br Sinaga, Junita Christin Boskalis Lumban Gaol, Vera Angelia Meilani, Donna Tiurlan Manurung, Ivana Devita Manik, Marsaulina yang telah memberikan

semangat, menghibur setiap sedih penulis, menemani hari-hari ku selama di kos dan mendengar keluh kesah selama menyelesaikan perskripsian ini

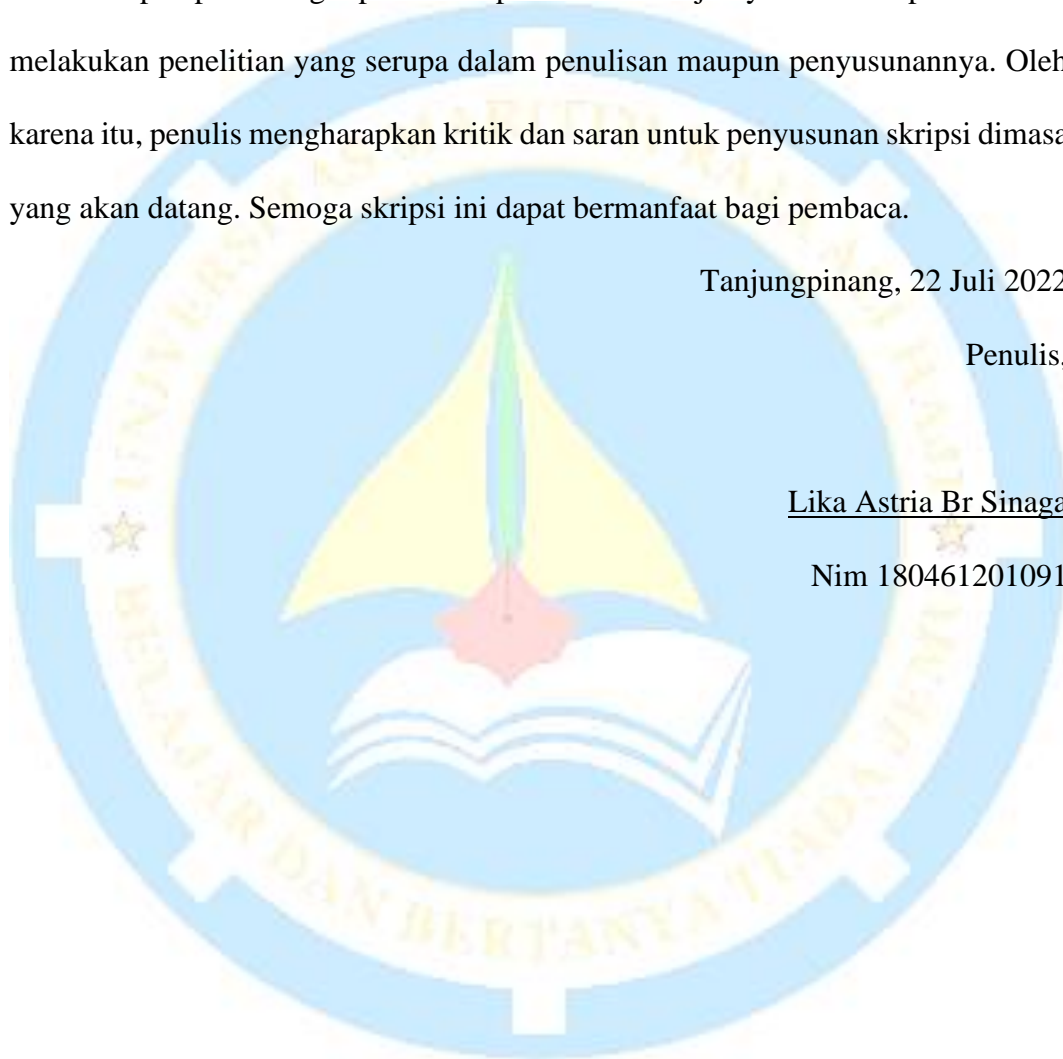
Penulis sadar bahwa dalam penelitian tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik penulisan maupun penyusunannya, oleh karena itu, besar harapan penulis agar penelitian-penelitian selanjutnya lebih sempurna dalam melakukan penelitian yang serupa dalam penulisan maupun penyusunannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyusunan skripsi dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Tanjungpinang, 22 Juli 2022

Penulis,

Lika Astria Br Sinaga

Nim 180461201091



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.5 Hipotesis.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	35
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel.....	38
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	41
3.6 Metode Analisis.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.2 Distribusi Responden.....	57
4.3 Demografi Responden.....	79
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	87
4.5 Hasil Penelitian.....	88
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	