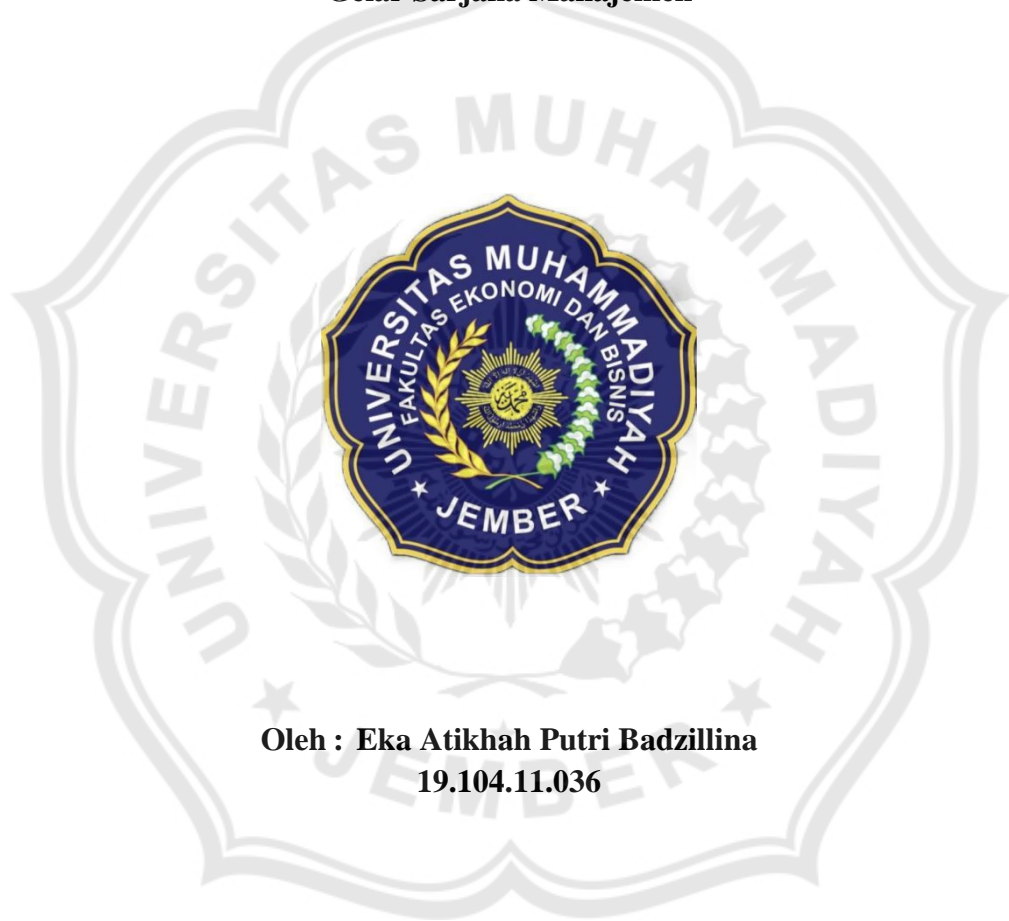


**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PRODUK
PADA KFC (*KENTUCKY FRIED CHICKEN*), DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



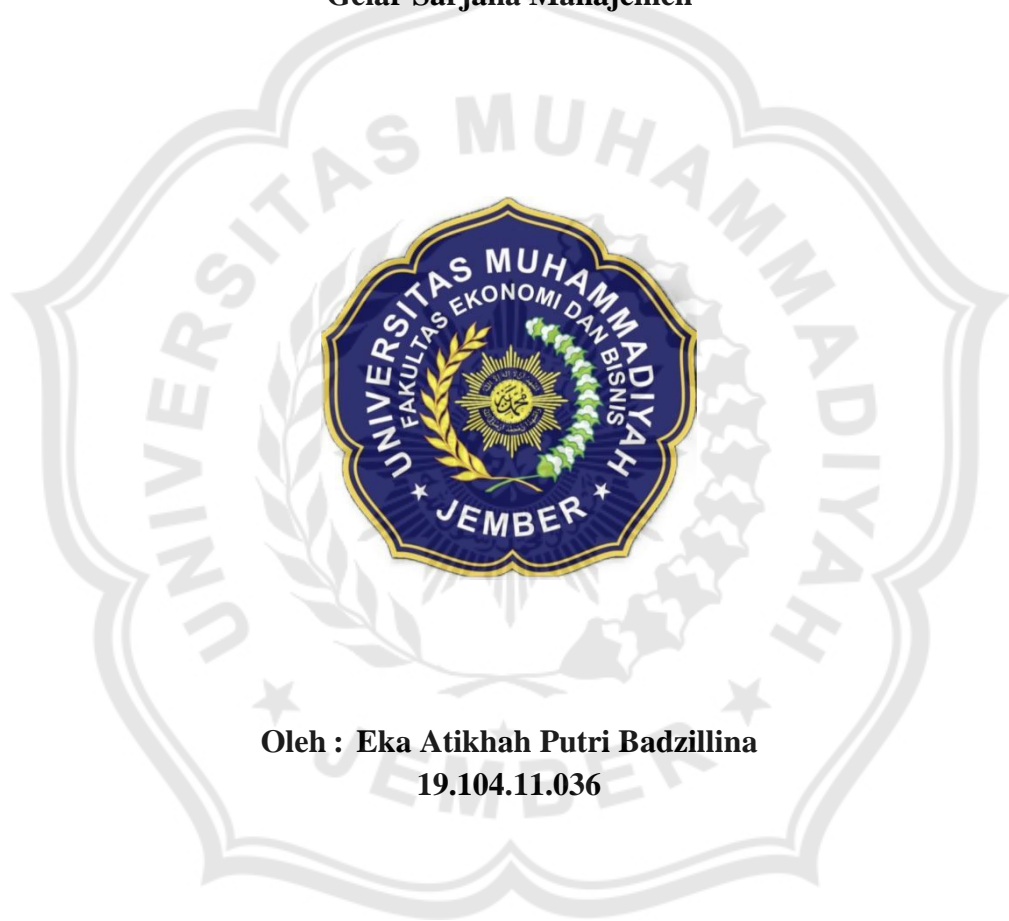
**Oleh : Eka Atikhah Putri Badzillina
19.104.11.036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

**PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PRODUK
PADA KFC (*KENTUCKY FRIED CHICKEN*), DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh : Eka Atikhah Putri Badzillina
19.104.11.036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

PERNYATAAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eka Atikhah Putri Badzillina
NIM : 1910411036
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PRODUK PADA KFC (*KENTUCKY FRIED CHICKEN*), DI KABUPATEN JEMBER adalah hasil karya sendiri kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah saya ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap di tuntutan di muka umum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Oktober 2023
Yang menyatakan,



Eka Atikhah Putri Badzillina
NIM. 1910411036

SKRIPSI

PENGARUH *BRAND IMAGE*, KUALITAS PRODUK, DAN PERSEPSI
HARGA TERHADAP PEMBELIAN ULANG PRODUK
PADA KFC (*KENTUCKY FRIED CHICKEN*), DI KABUPATEN JEMBER

Oleh : Eka Atikhah Putri Badzillina
NIM : 1910411036

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : M. Naely Azhad, Drs, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu, SE, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul : *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Pembelian Ulang Produk Pada KFC (Kentucky Fried Chicken), di Kabupaten Jember.* Telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 14 Oktober 2023

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Drs. Akhmad Suharto, Mp.

NPK : 1962120118906242

Anggota 1,

M. Naely Azhar, Drs, M.Si

NPK : 196612311993031006

Anggota 2,

Jekti Rahayu, SE, M.Si

NPK : 198107271703793

Mengesahkan



Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM

NPK : 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat Kesehatan, pemahaman dan kasihnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan dan diberikannya, sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW atas segala penuntun dalam hidup untuk mencapai kesempurnaan darinya.
3. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Ahmad Zaenuri dan Ibunda Eni Alfiatin yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada anaknya.
4. Maheni Ika Sari, SE.,M.M selaku ibu dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
5. Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM selaku Kaprodi Manajemen dan kepada Ibu Nursaidah, SE.,M.M selaku Sekprodi Manajemen yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
6. Dosen Pembimbing 1 Bapak M. Naely Azhad dan Dosen Pembimbing 2 Ibu Jekti Rahayu, SE, M.Si dan Penguji Bapak Drs. Akhmad Suharto, MP. terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Untuk diri sendiri, terima kasih telah berjuang dan bertahan hingga sampai saat ini. Semoga lelah dan jerih payah ini akan terbayar dengan senyum bangga kedua orang atas kesuksesanku nanti.
8. Hasil karya skripsi ini saya persembahkan untuk teman-teman saya yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta motivasi.

MOTTO

تَعَلَّمُوا وَعَلِّمُوا وَتَوَاضَعُوا لِمُعَلِّمِكُمْ وَلِيَلُوا لِمُعَلِّمِكُمْ (رَوَاهُ الطَّبْرَانِيُّ)

"Belajarlah kamu semua, dan mengajarlah kamu semua, dan hormatilah guru-gurumu, serta berlaku baiklah terhadap orang yang mengajarkanmu. (HR Tabrani).

Mencari ilmu adalah kewajiban setiap muslim, dan siapa yang menanamkan ilmu kepada yang tidak layak seperti yang meletakkan kalung permata, mutiara, dan emas di sekitar leher hewan." (HR Ibnu Majah).



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk, dan Persepsi Harga Terhadap Pembelian Ulang Produk Pada KFC (Kentucky Fried Chicken), di Kabupaten Jember” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Dr. Trias Setyowati, SE,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. M. Naely Azhad selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabra dalam penulisan skripsi ini.
5. Jekti Rahayu, SE, M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dengan tekun dan sabar dalam penulisan skripsi ini.
6. Drs.Akhmad Suharto, Mp. selaku dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan kritik dan saran, bimbingan serta arahan yang bermanfaat demi penyempurnaan skripsi ini.
7. Biro Kepegawaian Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Jember, Oktober 2023
Penulis

Eka Atikhah Putri Bazillina
NIM. 1910411036

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat.....	7
BAB 2 Tinjauan Pustaka	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran	6
2.1.2 Manajemen Pemasaran	6
2.1.3 Brand Image (Citra Merek).....	7

2.1.4 Kualitas Produk.....	9
2.1.5 Persepsi Harga.....	11
2.1.6 Pembelian Ulang	12
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	19
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel	22
3.1.1 Variabel independent (Variabel Bebas)	22
3.1.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.3 Desain Penelitian.....	24
3.4 Jenis Data Penelitian.....	25
3.5 Populasi dan Sampel	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1 Statistik Deskriptif.....	26
3.7.2 Uji Instrumen Data	27
3.7.3 Uji Validitas	27
3.7.4 Uji Reabilitas.....	28
3.8 Analisis Data	28
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	29
3.8.3 Uji Regresi Linier Berganda	29
3.8.3 Uji Hipotesis	29
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi	29

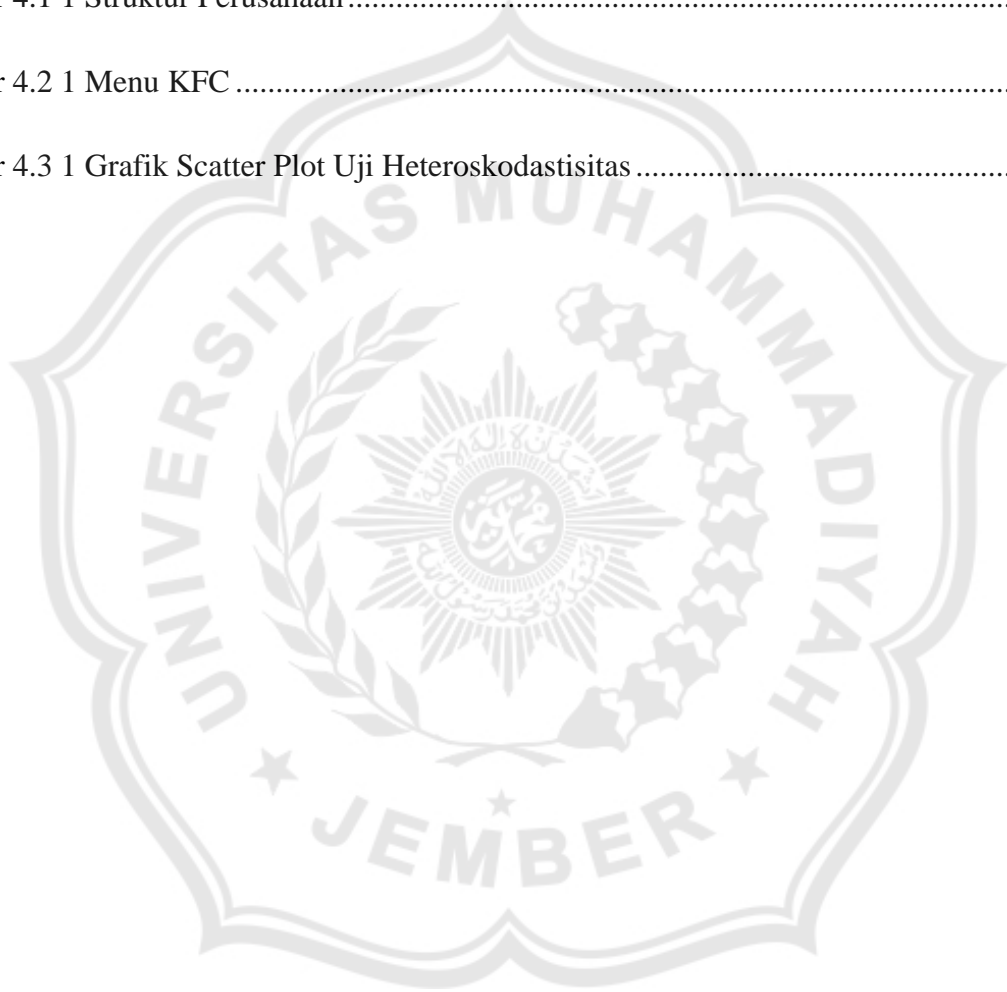
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
4.1.1 Sejarah singkat berdirinya KFC (KENTUCKY FRIED CHICKEN)	31
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	36
4.1.3 Aspek Personalia	36
4.2 Hasil penelitian dan pembahasan	38
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden	38
4.2.2 Uji Validitas	39
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	41
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	41
4.3.1 Uji Normalitas	41
4.3.2 Uji Multikolinearitas	42
4.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	43
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	43
4.5 Pengujian Hipotesis.....	44
4.5.1 Uji t.....	44
4.5.2 Koefisien Determinasi.....	45
4.6 Pembahasan.....	46
BAB 5 PENUTUP.....	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	50
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Brand Award Kategori Restoran.....	2
Tabel 1. 2 Daftar Menu dan Harga KFC Kecamatan Kaliwates pada tahun 2022-2023	5
Tabel 1. 3 Data Pengunjung KFC Gajah Mada Jember Tahun 2022	5
Tabel 1. 4 Rating Restoran Fast Food di Jember.....	6
Tabel 2.1 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1 1 Jumlah tenaga kerja KFC Jember.....	36
Tabel 4.2 1 Data Frekuensi Usia Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.3 1 Responden Menurut Usia.....	38
Tabel 4.4 1 Responden Menurut Pekerjaan.....	39
Tabel 4.5 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Brand Image.....	39
Tabel 4.6 1 Hasil Uji Instrumen Kualitas Produk.....	40
Tabel 4.7 1 Hasil Uji Instrumen Persepsi Harga.....	40
Tabel 4.8 1 Hasil Uji Validitas Instrumen Keputusan Pembelian.....	40
Tabel 4.9 1 Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.10 1 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	42
Tabel 4.11 1 Uji Multikolinearitas.....	42
Tabel 4.12 1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
Tabel 4.13 1 Hasil Uji t.....	45
Tabel 4.14 1 Koefisien Determinasi.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Data Pertumbuhan Industri Penyedia makanan Minuman, Restoran, dan Sejenisnya, 2011-2023	1
Gambar 1. 2 Menu KFC Jember.....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	19
Gambar 4.1 1 Struktur Perusahaan	34
Gambar 4.2 1 Menu KFC	37
Gambar 4.3 1 Grafik Scatter Plot Uji Heteroskodastisitas	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	53
Lampiran 2 Tabulasi Data	57
Lampiran 3 Output SPSS Hasil Uji Instrumen.....	61
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	64
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
Lampiran 6 Hasil Uji T.....	66
Lampiran 7 Hasil Koefisien Determinasi (Adjust R Squarer).....	67
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	68

