

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN KEPERCAYAAN MEREK
TERHADAP MINAT BELI ULANG IPHONE
(Studi Kasus Mahasiswa Universitas Baiturrahmah)**

SKRIPSI



Oleh:

FILIA DEVITA

1910070530054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
PADANG
2023**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH

Skripsi, Agustus 2023

Filia Devita

Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Ulang iPhone (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Baiturrahmah).

ix + 111 Halaman + 26 Tabel + 2 Gambar + 12 Lampiran

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Ulang iPhone (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Baiturrahmah). Teknik pengambilan data penelitian melalui kuesioner dengan skala likert dan teknik penarikan sampel menggunakan accidental dengan kriteria Konsumen iPhone Mahasiswa Baiturrahmah yang telah membeli iPhone lebih dari 1 kali. Penarikan sampel menggunakan rumus lemeshow didapatkan 96 responden, teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis linear berganda yang terdiri dari uji parsial (t), uji simultan (f) dan koefisien determinan (R-Square).

Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang Iphone. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,626 > 1,661$ artinya H_1 diterima dan H_0 ditolak. Kepercayaan merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang Iphone. Hal ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,049 > 1,661$ artinya H_2 diterima dan H_0 ditolak.

Kepuasan konsumen dan kepercayaan merek berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat beli ulang Iphone. Karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ $43,207 > 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000$ ($p < 0,05$).

Hasil dari nilai R-Square sebesar $0,694$ artinya persentase sumbang pengaruh kepuasan konsumen dan kepercayaan merek terhadap minat beli ulang sebesar $69,4\%$, sedangkan sisanya $30,6\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Kepercayaan Merek, Minat Beli Ulang
Daftar Bacaan : 19 (2018-2023)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Ulang Iphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang)

Nama : Filia Devita

NPM : 1910070530054

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturrahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif Pada Tanggal 22 September 2023.

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Dr. Edi Suandi, MM
NIDN : 2101127702

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
FAKULTAS EKONOMI
DEKAN



Yefri Resyda, S.E., M.Si., Akt.
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Ulang Iphone (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang)

Nama : Filia Devita

NPM : 1910070530054

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Dr. Edi Suandi, MM
NIDN : 2101127702

Ketua Program Studi Manajemen



Rina Febriani, S.E., M.Si
NIDN : 1008028401

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Filia Devita

NPM : 1910070530054

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : Pengaruh Kepuasan Konsumen Dan Kepercayaan Merek Terhadap Minat Beli Ulang Iphone (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Baiturrahmah Padang).

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, September 2023



Filia Devita

NPM:1910070530054