

**PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG
KONSUMEN BIOSKOP CINEMA XXI YOGYAKARTA
(Studi pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, PRICE PERCEPTION AND
SERVICE QUALITY ON THE REPURCHASE DECISION FILM
AUDIENCE CINEMA XXI YOGYAKARTA***

(Study On The Students University Muhammadiyah Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
Hamzah Rifa'i
2013 0410 463

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Hamzah Rifa'i

Nomor Mahasiswa : 20130410463

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “ **PENGARUH CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN BIOSKOP CINEMA XXI YOGYAKARTA**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 22 Desember 2017

Hamzah Rifa'i

MOTTO

*Dari Ibnu Abbas r.a. bahwasanya Rosulullah SAW bersabda; sebaik-baik dunia dan akhirat dengan ilmu dan sejelek-jeleknya dunia dan akhirat tanpa ilmu
(HR,Dailami)*

*Barang siapa yang melakukan perbuatan baik, ia akan mendapatkan pahala (dalam perbuatan itu) dan pahala orang yang menirunya tidak di kurangi pahalanya sedikitpun. Dan barang siapa yang melakukan perbuatan yang jelek, ia akan menanggung dosa dan orang-orang yang menirunya dengan tidak di kurangi dosanya sedikitpun.
(HR,imam muslim)*

PERSEMBAHAN

- *Tuhan yang maha esa Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini, Alhamdulillah ya Allah.*

Skripsi ini kupersembahkan untuk;

- *Terima kasih atas semua dukungan serta doa-doanya yang senantiasa Abah H.Suyatno dan Mamah Hj.Roasih yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian abah mamah tercinta.*
- *Terima kasih Untuk adikku tercinta Iman Misyarul Fadli yang senantiasa memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.*
- *Terima kasih Untuk sahabat ku tercinta Dona Suci Febrianti.Amd.keb yang senantiasa memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.*
- *Terima kasih Untuk teman-teman satu atap KGB Squad, mba nurul Dan semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Dan untuk almamaterku Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga, dan Kualitas Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Bioskop Cinema XXI Yogyakarta “**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dalam dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc.,Ph.D.,Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si, Ph.D.selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, Dra.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis dengan sabar untuk menyelesaikan skripsi ini

4. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta Do'a untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah memberikan motivasi, dukungan, bantuan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. oleh karena itu, kritik, dan saran penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 22 Desember 2017

Penulis,

Hamzah Rifa'i
NIM . 20130410463

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACK	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Keputusan Pembelian Ulang	12
2. Citra Merek	15
3. Persepsi Harga.....	17
4. Kualitas Layanan.....	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Pengembangan Hipotesa	24
D. Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	30
B. Jenis Data	30
C. Teknik Pengambilan Sampel dan Populasi	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31

E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Uji Kualitas Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas.....	36
G. Alat Analisis dan Uji Hipotesis.....	36
1. Analisis Linear Berganda	36
2. Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Subjek dan Objek Penelitian	40
1. Sejarah Cinema XXI	41
2. Gambaran umum Objek penelitian.....	41
B. Uji Kualitas	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	45
C. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	46
1. Analisis Regresi linear berganda.....	46
2. Uji Hipotesis.....	58
D. Pembahasan (Interprestasi)	52
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	55
A. Simpulan	55
B. Keterbatasan Penelitian.....	55
C. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Bioskop di Yogyakarta	3
Tabel 1.2 Daftar harga tiket film bioskop Yogyakarta	5
Tabel 3.1 Definisi operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Analisis Pengembalian Kuesioner	41
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden.....	42
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.7 Hasil pengaruh variabel Independen terhadap variabel dependen.....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji simultan (Uji F)	48
Tabel 4.9 Hasil Uji t	49
Tabel 4.10 Ringkasan hasil Pengujian Hipotesis	50
Tabel 4.11 Koefisien determinasi	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Keputusan pembelian	14
Gambar 2.2 Model Penelitian	29