



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH *NEGATIF ONLINE REVIEW*,
CITRA MEREK, DAN LOYALITAS PELANGGAN
TERHADAP MINAT BELI ULANG PRODUK ES
TEH INDONESIA (STUDI PADA *FOLLOWERS
INSTAGRAM @ESTEH.INDONESIA*)**

Ibnu Ainul Yakin
191500162

Dosen Pembimbing
Sutama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023

**Pengaruh *Negatif Online Review*, Citra Merek, dan
Loyalitas Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Produk
Es Teh Indonesia (Studi pada *Followers Instagram*
@esteh.indonesia)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

IBNU AINUL YAKIN

191500162

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Negatif Online Review*, Citra Merek, dan Loyalitas Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Produk Es Teh Indonesia (Studi Pada Followers Instagram @esteh.indonesia)

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ibnu Ainul Yakin
b. NIM : 191500162
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 8 Maret 2023

Dosen Pembimbing,



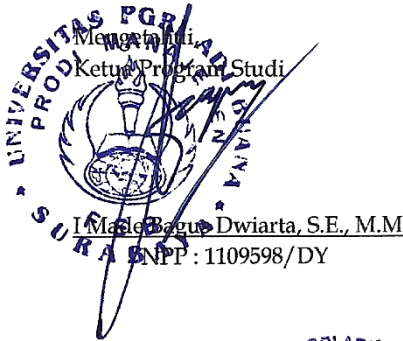
Sutarna Wisnu Dyatmika, S.E., M.M
NPP. 1507732/DY

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Negatif Online Review*, Citra Merek, dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Es Teh Indonesia (Studi Pada *Followers Instagram @esteh.indonesia*)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ibnu Ainul Yakin
- b. NIM : 191500162
- c. Program Studi : Manajemen
- d.
- e. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
- f. Alamat Email : ibnuayy@gmail.com



Surabaya, 31 Maret 2023
Dosen Pembimbing

Sutarna Wisnu Dyatnika, S.E., M.M
NPP : 1507732/DY



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adibuana Surabaya.

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 31 Maret
Tahun : 2023

Penguji I



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM
NPP : 0709494/DY

Penguji II



Siti Samsiyah, S.E., M.M
NPP : 1511749/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ibnu Ainul Yakin
NIM : 191500162
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI
Adibuana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh *Negatif Online Review*, Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang Produk Es Teh Indonesia (Studi pada *Followers* Instagram @esteh.indonesia)”. Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelas Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2023 bersifat original. Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 31 Maret 2023
Mahasiswa



Ibnu Ainul Yakin
NIM : 191500162

MOTTO

“Takut gagal itu wajar dan akan teratasi kalau keinginan
Anda untuk sukses lebih besar.”

“Jangan menyerah hanya karena gagal pada kesempatan
pertama, sesuatu yang berharga tak akan kita miliki dengan
mudah”.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan pentunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Pengaruh *Negatif Online Review*, Citra Merek dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Produk Es Teh Indonesia (Studi pada *Followers* Instagram @esteh.indonesia)". Selama proses penulisan hingga terselesainya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hartono, M.Si., selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Utama Wisnu Dyatmika, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Jumali dan Ibu Suwartiningsih selaku orangtua dalam mendidik, memberi dukungan, dan doa demi kesuksesan serta kelancaran dalam segala hal yang saya lakukan.
6. Lambe Diva, Bismillah Cumlaude, Jom Jom Manjalita dan Mantu Idaman Squad yang telah memberikan dukungan.
7. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu saya dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik isi maupun susunannya mohon kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi para pembaca.

Surabaya, 31 Maret 2023
Mahasiswa

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ibnu Ainul Yakin', with a stylized flourish extending upwards and to the right.

Ibnu Ainul Yakin
NIM : 191500162

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	20
2.2.1 Pengetian Pemasaran.....	20

2.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	22
2.2.3	Tujuan dan Manfaat Manajemen Pemasaran....	22
2.2.4	Perilaku Konsumen	24
2.2.5	Negatif Online Review	26
2.2.6	Citra Merek (Brand Image)	30
2.2.7	Loyalitas Pelanggan.....	33
2.2.8	Minat Beli Ulang.....	37
2.3	Kerangka Konseptual	38
2.4	Hipotesis	40
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1	Rencana Penelitian.....	43
3.2	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	46
3.2.1	Populasi	46
3.2.2	Sampel.....	46
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	47
3.3	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.1	Jenis Data.....	47
3.3.2	Sumber Data	48
3.4	Teknik Pengambilan Data	48
3.4.1	Kuesioner	48
3.4.2	Skala Pengukuran.....	49
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
Variabel	50
3.5.1	Variabel Bebas (Variabel <i>Independen</i>)	50
3.5.2	Variabel Terikat (Variabel <i>Dependen</i>)	50

3.5.3	Definisi Operasional Variabel	50
3.6	Teknik Analisis Data	52
3.6.1	Langkah-langkah Analisis Data.....	52
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik	54
3.6.3	Analisa Regresi Linear Berganda.....	55
3.6.4	Koefisien Determinasi	56
3.6.5	Pengujuan Hipotesis	56
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Perusahaan	57
4.1.2	Sejarah Perusahaan.....	58
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.2.1	Karakteristik Responden.....	60
4.2.2	Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	64
4.3	Analisis Data Penelitian.....	68
4.3.1	Pengujian Instrumen Penelitian	68
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	71
4.3.3	Analisis Regresi Berganda	75
4.3.4	Koefisien Determinasi (R ²).....	77
4.3.5	Uji Hipotesis	78
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
4.4.1	Pengaruh <i>Negatif Online Review (X1)</i> Terhadap Minat Beli Ulang (Y)	81

4.4.2	Pengaruh Citra Merek (X2) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	82
4.4.3	Pengaruh Loyalitas Pelanggan (X3) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	83
4.4.4	Pengaruh Negatif Online Review (X1), Citra Merek(X2) dan Loyalitas Pelanggan (X3) Terhadap Minat Beli Ulang (Y).....	84
BAB V		85
KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		87

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pembeli..	63
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Negatif Online Review	64
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Merek	65
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	66
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Beli Ulang	67
Tabel 4. 8 Uji Validitas	68
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	70
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	71
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas	72
Tabel 4. 12 Uji Autokorelasi	74
Tabel 4. 13 Uji Regresi Berganda	75
Tabel 4. 14 Pengujian R Square	77
Tabel 4. 15 Interpretasi Koefisien Korelasi	78
Tabel 4. 16 Uji t Parsial	79
Tabel 4. 17 Uji F	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komentar di Sosial Media Twitter.....	4
Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual	39
Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian.....	45
Gambar 4. 1 Logo Es Teh Indonesia.....	58
Gambar 4. 2 Uji Heteroskedastitas.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Ijin Dari Kampus	90
Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Skripsi	91
Lampiran 3 : Berita Acara Ujian Proposal.....	92
Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Skripsi	93
Lampiran 5 : Kuesioner Penelitian.....	94
Lampiran 6 : Tabulasi Negatif Online Review	99
Lampiran 7 : Tabulasi Citra Merek	103
Lampiran 8 : Tabulasi Loyalitas Pelanggan	107
Lampiran 9 : Tabulasi Minat Beli Ulang.....	111
Lampiran 10 : Hasil Distribusi Frekuensi Responden	114
Lampiran 11 : Hasil Uji Validitas	118
Lampiran 12 : Hasil Uji Reliabilitas	120
Lampiran 13 : Hasil Uji Asumsi Klasik.....	122
Lampiran 14 : Hasil Uji t dan Uji F	125
Lampiran 15 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi.....	127