

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN, MINAT BELI,
KEPUTUSAN PEMBELIAN, PEMBELIAN ULANG DAN LOYALITAS
PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Konsumen Minyak Goreng Sania)

SKRIPSI



Oleh:

NUZULIA SALMAFITRI
NPM. 22032010113

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2026**

PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN, MINAT BELI,
KEPUTUSAN PEMBELIAN, PEMBELIAN ULANG DAN LOYALITAS
PELANGGAN

(Studi Kasus pada Konsumen Minyak Goreng Sania)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri



Diajukan Oleh

NUZULIA SALMAFITRI
NPM. 22032010113

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK DAN SAINS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA

2026



SKRIPSI
**PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
 TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN, MINAT BELI,
 KEPUTUSAN PEMBELIAN, PEMBELIAN ULANG DAN LOYALITAS
 PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Konsumen Minyak Goreng Sunda)

Disusun Oleh:

NUZULIA SALMAFITRI

22032010113

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi dan diterima oleh
 Publikasi Jurnal Akreditasi Sinta 1-3
 Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Sains

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Surabaya
 Pada Tanggal : 22 April 2026

Tim Penguji :

Pembimbing

Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.
 NIP. 196304061989031001

Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
 NIP. 196111301990031001

Dr. Ir. Rahaju Saraswati, M. T.
 NIP. 197011012005012001

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik dan Sains
 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
 Surabaya

Prof. Dr. Dra. Jarivah, M.P
 NIP. 19650403 199103 2 001





KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini:

Nama : Nuzulia Salmafutri
NPM : 22032010113
Program Studi : ~~Teknik Kimia~~ / Teknik Industri / ~~Teknologi Pangan~~ /
~~Teknik Lingkungan~~ / ~~Teknik Sipil~~

Telah telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) ~~PRA RENCANA (DESAIN)~~ /
~~SKRIPSI / TUGAS AKHIR~~ Ujian Lisan Periode April, TA 2025/2026.

Dengan judul : **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN,
MINAT BELI, KEPUTUSAN PEMBELIAN, PEMBELIAN
ULANG DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus
pada Konsumen Minyak Goreng Sania)**

Dosen yang memerintahkan revisi

1. Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.
2. Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T.
3. Dr. Ir. Rahaju Saraswati, M. T.

Surabaya, 20 April 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Dr. Ir. Minto Waluyo, M. M.

NIP. 196111301990031001

Catatan: *) coret yang tidak perlu



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nuzulia Salmafitri
NPM : 22032010113
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Sains

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 24 April 2026

Yang Membuat Pernyataan



Nuzulia Salmafitri

NPM. 22032010113

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen Minyak Goreng Sania)” dengan baik dan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kurikulum pada jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Sains, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU., selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Jariyah, M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Sains Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Rusindiyanto, M.T., selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, M.M., selaku Dosen Pembimbing untuk kegiatan skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, arahan, dan saran selama penulisan skripsi ini.

5. Ibu Ir. Iriani, M.MT., selaku Dosen Penguji I dan Ibu Isna Nugraha, S.T., MT., CSCA., CSSCP, selaku Dosen Penguji II seminar proposal dan seminar hasil yang telah memberikan masukan serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ir. Moch. Tutuk Safirin, M. T., selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr. Ir. Rahaju Saraswati, M. T., selaku Dosen Penguji II ujian lisan yang telah memberikan saran serta arahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen serta tenaga pendidik program studi Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu serta pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan serta ilmu yang telah diberikan sebagai bekal masa depan.
8. Kepada kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, kasing sayang, dorongan, serta semangat yang tiada hentinya. Terima kasih atas semua pengorbanan, usaha, kerja keras, dan kepercayaan yang selalu diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh tanggung jawab.
9. Kepada kakak-kakak saya yang selalu memberi semangat, dukungan, serta doa kepada saya dalam menghadapi tiap proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas perhatian, motivasi, dan juga dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada sepupu saya, Hanum Maulidya, yang selalu menjadi teman berbagi cerita dan teman bermain, serta telah berkenan mendengarkan keluh kesah saya selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas dukungan, kebersamaan, dan semangat yang diberikan sehingga dapat membantu saya tetap merasa termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Kepada teman-teman seperjuangan saya, Zuli, Natasha, dan Ela yang selalu berkenan mendengarkan keluh kesah saya, memberikan dukungan dan semangat ketika saya merasa lelah, serta menjadi penyemangat selama masa penyusunan skripsi ini dan memberikan saran selama menjalani kuliah.
12. Kepada kucing peliharaan saya yang senantiasa menemani selama proses penyusunan skripsi ini, membawa energi positif, serta menjadi penghibur di saat penulis merasa lelah, serta secara tidak langsung memberikan semangat hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
14. Kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan menyelesaikan apa yang telah dimulai, serta tidak menyerah dalam menghadapi berbagai proses, ujian, rintangan, serta dinamika selama perkuliahan. Terima kasih karena telah tetap kuat, sabar, dan terus berusaha dengan sungguh-sungguh, serta selalu percaya bahwa setiap kesulitan yang dihadapi akan menghasilkan sesuatu yang baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan sehingga belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan untuk peneliti di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Gresik, 14 Maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Asumsi-Asumsi	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Pemasaran	15
2.1.1 Strategi Pemasaran	16
2.1.2 Pentingnya Pemasaran dalam Bisnis	17
2.2 Minyak Goreng	18
2.3 Persepsi Harga.....	19
2.3.1 Indikator Harga.....	20
2.3.2 Konsep Harga.....	22
2.3.3 Penetapan Harga.....	22
2.4 Kualitas Produk.....	24
2.4.1 Indikator Kualitas Produk.....	25
2.5 Citra Merek	26
2.5.1 Indikator Citra Merek	28

2.5.2	Komponen Citra Merek	30
2.6	Perilaku Konsumen	31
2.7	Kepercayaan Pelanggan.....	33
2.7.1	Indikator Kepercayaan Pelanggan.....	34
2.8	Minat Beli	36
2.8.1	Indikator Minat Beli	37
2.8.2	Jenis-Jenis Minat Beli Konsumen	39
2.9	Keputusan Pembelian	39
2.9.1	Indikator Keputusan Pembelian	40
2.10	Pembelian Ulang	42
2.10.1	Indikator Pembelian Ulang	43
2.11	Loyalitas Pelanggan.....	44
2.11.1	Tahapan Loyalitas Pelanggan	45
2.11.2	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	46
2.12	Pengaruh Antar Variabel	48
2.12.1	Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y_1).....	48
2.12.2	Pengaruh Kualitas Produk (X_2) Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y_1) 48	
2.12.3	Pengaruh Citra Merek (X_3) Terhadap Kepercayaan Pelanggan (Y_1) .	48
2.12.4	Pengaruh Kepercayaan Pelanggan (Y_1) Terhadap Minat Beli (Y_2)....	49
2.12.5	Pengaruh Minat Beli (Y_2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y_3).....	49
2.12.6	Pengaruh Keputusan Pembelian (Y_3) Terhadap Pembelian Ulang (Y_4) 49	
2.12.7	Pengaruh Pembelian Ulang (Y_4) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_5)	50
2.13	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM)	50
2.13.1	Konvensi Structural Equation Modelling (SEM).....	51
2.13.2	Macam-Macam Model.....	53
2.13.3	Uraian Langkah SEM	54
2.13.4	Keunggulan SEM	62
2.13.5	Kekurangan SEM	63
2.13.6	Perbedaan CB-SEM, PLS-SEM dan GSCA	64
2.14	<i>Software Analysis of Moment Structures</i> (AMOS).....	66

2.15	Kuesioner dan Skala Data.....	67
2.15.1	Kuesioner	67
2.15.2	Skala Data	68
2.16	Hipotesis	72
2.17	Populasi dan Sampel.....	73
2.17.1	Populasi.....	73
2.17.2	Sampel	74
2.18	Uji Model Pengukuran.....	75
2.18.1	Uji Validitas	75
2.18.2	Uji Signifikansi.....	75
2.18.3	Uji Reliabilitas.....	75
2.18.4	Uji Korelasi	76
2.19	Penelitian Terdahulu	77
BAB III	82
METODE PENELITIAN	82
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	82
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian	82
3.2.1	Variabel Eksogen (Variabel Bebas)	82
3.2.2	Variabel Endogen (Variabel Terikat).....	83
3.2.3	Hipotesis	87
3.3	Teknik Pengumpulan Data	89
3.4	Langkah – Langkah Penelitian dan Pemecahan Masalah.....	90
BAB IV	100
HASIL DAN PEMBAHASAN	100
4.1	Pembuatan <i>Path Diagram</i>	100
4.2	Penyusunan Kuesioner	102
4.3	Penyebaran Kuesioner	102
4.4	Pengumpulan Data	103
4.4.1	Distribusi Frekuensi.....	103
4.5	Pengolahan Data Kuesioner	104
4.5.1	Uji Kecukupan Data	104
4.5.2	Memilih Matriks dan Estimasi SEM	105

4.6	Konversi <i>Path Diagram</i>	106
4.6.1	Persamaan Pengukuran <i>Measurement Model</i>	106
4.6.1.1	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness Of Fit Test</i>).....	107
4.6.1.2	Uji Validitas	108
4.6.1.3	Uji Signifikansi.....	110
4.6.1.4	Uji Reliabilitas	110
4.6.1.5	Uji Korelasi	113
4.6.2	Persamaan Pengukuran <i>Structural Model</i>	114
4.6.2.1	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness Of Fit Test</i>).....	115
4.6.2.2	<i>Modification Indices</i> (MI)	116
4.6.3	Modifikasi Model dan Interpretasi Model	118
4.6.3.1	Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness Of Fit Test</i>).....	119
4.6.3.2	Uji Validitas	122
4.6.3.3	Uji Signifikansi.....	124
4.6.3.4	Uji Reliabilitas.....	124
4.6.3.5	Interpretasi Model.....	127
4.7	Persamaan Simultan	128
4.8	Uji Hipotesis	132
4.8.1	Hipotesis Ke-1	132
4.8.2	Hipotesis Ke-2.....	133
4.8.3	Hipotesis Ke-3.....	135
4.8.4	Hipotesis Ke-4	136
4.8.5	Hipotesis Ke-5.....	138
4.8.4	Hipotesis Ke-6	139
4.8.5	Hipotesis Ke-7.....	140
4.8	Pembahasan.....	141
BAB V.....		148
KESIMPULAN DAN SARAN.....		148
5.1	Kesimpulan	148
5.2	Saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA		151
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan Konsumsi Minyak Goreng	2
Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual.....	10
Gambar 3. 1 Model <i>Path Diagram</i>	84
Gambar 3. 2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	93
Gambar 4.1 Model Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang dan Loyalitas Pelanggan.....	100
Tabel 4.1 Rentang dan Indikator.....	103
Gambar 4.2 Pemilihan Matriks dan Estimasi pada AMOS 26	105
Gambar 4.3 <i>Measurement Model</i> Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang dan Loyalitas Pelanggan	107
Gambar 4.4 <i>Structural Model</i> Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang dan Loyalitas Pelanggan	115
Gambar 4.5 <i>Modification Model</i> Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Citra Merek Terhadap Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang dan Loyalitas Pelanggan	119
Gambar 4.6 Standardized Residual Covariance	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Perkembangan Konsumsi Minyak Goreng	1
Tabel 1. 2 Pra-Survei.....	3
Tabel 1. 3 Data Harga Minyak Goreng	4
Tabel 1. 4 Tabel Perbandingan Nilai Gizi Minyak Goreng.....	5
Tabel 2. 1 <i>Goodness of fit Indices</i>	60
Tabel 2. 2 Perbedaan CB-SEM, PLS-SEM dan GSCA	64
Tabel 2. 3 Memilih Teknik Estimasi	74
Tabel 2. 4 Jurnal Acuan Tiap Variabel	80
Tabel 3. 1 Identifikasi Variabel dan Indikator	86
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Indikator.....	104
Tabel 4.3 Nilai <i>Goodness Of Fit</i> dan <i>Cut-off Value Measurement Model</i>	108
Tabel 4.4 <i>Estimate Standardized Regression Weight Measurement Model</i>	109
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas <i>Measurement Model</i>	112
Tabel 4.6 Uji Korelasi	113
Tabel 4.7 <i>Goodness Of Fit dan Cut-Off Value Structural Model</i>	115
Tabel 4.8 <i>Covariances Modification Indices</i>	117
Tabel 4.9 Uji <i>Goodness Of Fit dan Cut-Off Value Modification Model</i>	120
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Modification Model</i>	123
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas <i>Modification Model</i>	126

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner	168
Lampiran II Tabel Nilai Kritis Distribusi T	186
Lampiran III Tabel Nilai Kritis Distribusi <i>Chi-Square</i>	187
Lampiran IV <i>Output Measurement Model</i>	190
Lampiran V <i>Output Structural Model</i>	200
Lampiran VI <i>Output Modification Model</i>	211
Lampiran VII Perhitungan Manual	219
Lampiran VIII Dokumentasi	224

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini mengkaji penyebab dari harga, kualitas produk dan citra merek pada kepercayaan pelanggan, minat beli, keputusan pembelian, pembelian kembali dan loyalitas pelanggan pada konsumen minyak goreng Sania. Metode yang diterapkan adalah metode kuantitatif deskriptif, dimana data dikelompokkan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden yang pernah menggunakan serta membeli minyak goreng Sania. Sampel yang digunakan sebanyak 140 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), melalui pengolahan data yang meliputi pengujian validitas, pengujian signifikansi dan pengujian reliabilitas. Hasil didapatkan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif serta signifikan pada kepercayaan pelanggan menghasilkan regresi 0,729. Kualitas produk sekaligus citra merek memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan menghasilkan regresi 0,075 dan 0,082. Kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap minat beli menghasilkan regresi 0,833. Minat beli memiliki pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian menghasilkan regresi 0,820. Keputusan pembelian berdampak positif sekaligus signifikan terhadap pembelian ulang menghasilkan regresi 0,814. Pembelian ulang memiliki pengaruh positif serta signifikan pada loyalitas pelanggan menghasilkan regresi 0,802.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan, Minat Beli, Keputusan Pembelian, Pembelian Ulang, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the impact of price, product quality, and brand image on customer trust, purchase intention, purchase decisions, repurchase decisions, and customer loyalty among Sania cooking oil consumers. The method used was a descriptive quantitative method, where data were collected using a questionnaire administered to respondents who had used and purchased Sania cooking oil. A sample of 140 respondents was used. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling (SEM), through data processing that included validity testing, significance testing, and reliability testing. The results showed that price has a positive and significant effect on customer trust, resulting in a regression of 0.729. Product quality and brand image have a positive but insignificant effect, resulting in regressions of 0.075 and 0.082, respectively. Customer trust has a positive and significant effect on purchase intention, resulting in a regression of 0.833. Purchase intention has a positive and significant effect on purchase decisions, resulting in a regression of 0.820. Purchase decisions have a positive and significant effect on repurchase, resulting in a regression of 0.814. Repurchase has a positive and significant effect on customer loyalty, resulting in a regression of 0.802.

Keywords: *Product Quality, Price, Brand Image, Customer Trust, Purchase Intention, Purchase Decision, Repeat Purchase, Customer Loyalty*