

**SKRIPSI**

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* KONSUMEN  
ROCKET CHICKEN VETERAN MARABAHAN  
KABUPATEN BARITO KUALA**



**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**SAMSUL ARIFIN  
NIM: 1810312610039  
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2023**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH *BRAND AWARENESS* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP *REPURCHASE INTENTION* KONSUMEN  
ROCKET CHICKEN VETERAN MARABAHAN  
KABUPATEN BARITO KUALA**

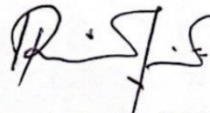
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**SAMSUL ARIFIN**

**NIM: 1810312610039**

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 18 Desember 2023 dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing



**Rusniati, SE., M.Si**  
**NIP. 197211171997022004**

Penguji I



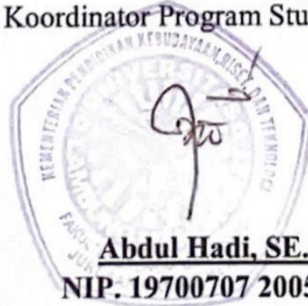
**H. Ikhwan Faisal,**  
**SE, M.Si, Ak, CA, ACPA**  
**NIP. 19700209 1993031 003**

Penguji II



**M. Yudy Rachman, SE., M.M**  
**NIP. 19821023 2005011 001**

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen



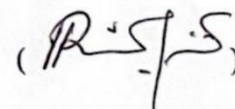
**Abdul Hadi, SE., M.Si**  
**NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**BANJARMASIN**

Nama : Samsul Arifin  
NIM : 1810312610039  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Awareness* dan *Service Quality* Terhadap  
*Repurchase Intention* Konsumen Rocket Chicken Veteran  
Marabahan Kabupaten Barito Kuala  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Senin, 18 Desember 2023  
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

**Tim Penguji**

Pembimbing : Rusniati, SE., M.Si

()

Penguji I : H. Ikhwan Faisal, SE, M.Si, Ak, CA, ACPA

()

Penguji II : M. Yudy Rachman, SE., M.M

()

**LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI**

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan mahasiswa Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Samsul Arifin  
NIM : 1810312610039  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Brand Awareness* dan *Service Quality*  
Terhadap *Repurchase Intention* Konsumen Rocket  
Chicken Veteran Marabahan Kabupaten Barito Kuala  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Pemasaran  
Ujian Dilaksanakan : Senin, 18 Desember 2023  
Waktu Ujian : 09.00 – 11.00 WITA

Disetujui oleh Dosen Pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

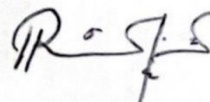
Banjarmasin, 8 Mei 2024

Mahasiswa



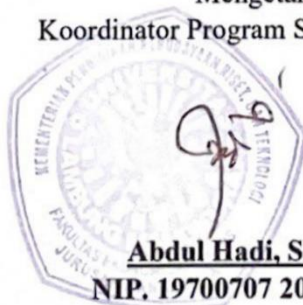
**Samsul Arifin**  
NIM. 1810312610039

Dosen Pembimbing



**Rusniati, SE, M.Si**  
NIP. 197211171997022 004

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen



**Abdul Hadi, SE., M.Si**  
NIP. 19700707 200501 1 001

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapa pun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 2024

Yang membuat pernyataan



Samsul Arifin  
1810312610039

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Yang Maha Kuasa Allah SWT atas segala rahmat, taufiq dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini hingga selesai dengan judul “: Pengaruh *Brand Awareness* dan *Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* Konsumen Rocket Chicken Veteran Marabahan Kabupaten Barito Kuala”. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat sekaligus Dosen Penguji yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
3. Ibu Rusniati, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun Skripsi ini sebaik mungkin.

4. Bapak Drs. H. Ikhwan Faisal SE, M.Si, Ak, CA, ACPA selaku Dosen Penguji I yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
5. Bapak M. Yudy Rachman, SE, M.M selaku Dosen Penguji II yang telah membantu dalam menyusun dan mencari solusi dari permasalahan yang dihadapi penulis dalam menyusun skripsi ini sebaik mungkin.
6. Seluruh Dosen Pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Raudi dan Ibu Yayuk, begitu besar jasa dan cinta mereka yang telah membesarkan saya, semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan kasih sayang kepadanya.

Semoga dukungan dan bantuan yang diberikan memperoleh balasan yang paling baik dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pembaca.

Banjarmasin, 2023  
Penulis

Samsul Arifin  
1810312610039

## **ABSTRACT**

Samsul Arifin (2023), *the Influence of Brand Awareness and Service Quality on Repurchase Intention Consumer Rocket Chicken Veteran Marabahan Barito Kuala Regency*. Advisor: Rusniati

*This research was conducted to analyze: (1) the partial effect brand awareness on the repurchase intention consumer Rocket Chicken Veteran Maabahan, (2) the partial effect service quality on the repurchase intention consumer Rocket Chicken Veteran Marabahan, (3) the effect of brand awareness and service quality simultaneously on repurchase intention consumer Rocket Chicken Veteran Maabahan.*

*The population in this study is the people of Marabahan. The number of respondents in this study were 100 respondents. The sampling technique used in this study was purposive sampling. This study uses multiple linier regression analysis as data analysis technique.*

*The results of this study indicate that brand awareness has an partially effect on the repurchase intention. Service quality has an partially effect on the repurchase intention. Brand awareness and service quality has an simultaneously effect on the repurchase intention of Rocket Chicken Veteran Marabahan consumer.*

**Keywords:** *brand awareness, service quality, repurchase intention*



## ABSTRAK

Samsul Arifin (2023), Pengaruh *Brand Awareness* dan *Service Quality* terhadap *Repurchase Intention* Konsumen Rocket Chicken Veteran Marabahan Kabupaten Barito Kuala. Pembimbing: Rusniati Rusniati

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis: (1) pengaruh *brand awareness* secara parsial terhadap *repurchase intention* konsumen Rocket Chicken Veteran Marabahan, (2) pengaruh *service quality* secara parsial terhadap *repurchase intention* konsumen Rocket Chicken Veteran Marabahan, (3) pengaruh *brand awareness* dan *service quality* secara simultan terhadap *repurchase intention* konsumen Rocket Chicken Veteran Marabahan.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Marabahan. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand awareness* berpengaruh secara parsial terhadap *repurchase intention*. *Service quality* berpengaruh secara parsial terhadap *repurchase intention*. *Brand awareness* dan *service quality* berpengaruh secara simultan terhadap *repurchase intention* konsumen Rocket Chicken Veteran Marabahan.

**Kata kunci:** *brand awareness, service quality, repurchase intention*

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Pembahasan .....	15
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III .....	36
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	36
3.1. Kerangka Konseptual .....	36
3.2. Hipotesis .....	38
BAB IV .....	41
METODE PENELITIAN.....	41
4.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	41
4.2. Jenis Penelitian .....	41

4.3. Tempat/Lokasi Penelitian .....	41
4.4. Unit Analisis .....	41
4.5. Populasi dan Sampel.....	42
4.6. Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	43
4.7. Teknik Pengambilan Data.....	46
4.8. Teknik Analisis Data.....	47
BAB V.....	55
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS .....	55
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
5.1.1. Identitas Objek Penelitian .....	55
5.1.2. Sejarah Singkat.....	55
5.1.3. Struktur Organisasi.....	57
5.2. Hasil dan Analisis .....	58
5.2.1. Karakteristik Responden .....	58
5.2.2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	62
5.2.3. Uji Instrumen Penelitian .....	65
5.2.4. Uji Asumsi Klasik .....	69
5.2.5. Analisis Data .....	73
5.2.6. Hasil Pengujian Hipotesis .....	77
5.2.7. Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
5.2.8. Implikasi Hasil Penelitian .....	81
5.2.9. Keterbatasan Penelitian .....	83
BAB VI .....	84
PENUTUP.....	84
6.1. Kesimpulan.....	84
6.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Omzet Penjualan Rocket Chicken Veteran Marabahan Barito Kuala Januari – Desember 2022 .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4. 1 Definisi Operasional Variabel .....	45
Tabel 4. 2 Skala Pengukuran Likert .....	47
Tabel 5. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 5. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 5. 3 Karakteristik Berdasarkan Domisili .....	60
Tabel 5. 4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 5. 5 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 5. 6 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan.....	62
Tabel 5. 7 Interval Skala Likert.....	63
Tabel 5. 8 Deskripsi Statistik Variabel <i>Brand Awareness</i> .....	63
Tabel 5. 9 Deskripsi Statistik Variabel <i>Service Quality</i> .....	64
Tabel 5. 10 Deskripsi Statistik Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	65
Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas <i>Repurchase Intention</i> .....	66
Tabel 5. 12 Hasil Uji Validitas <i>Brand Awareness</i> .....	67
Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> .....	68
Tabel 5. 14 Hasil Uji Realibilitas .....	69
Tabel 5. 15 Hasil Uji Normalitas.....	70
Tabel 5. 16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	72
Tabel 5. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	73
Tabel 5. 18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
Tabel 5. 19 Tabel Interpretasi Nilai R .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Tren Data Industri dan Minuman .....	2
Gambar 1. 2 Hasil Studi Pendahuluan .....	10
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 5. 1 Logo Rocket Chicken.....	55

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I .....	90
LAMPIRAN II .....	95
LAMPIRAN III.....	103
LAMPIRAN IV.....	110