

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR PERFORMANCE,  
RELIABILITY, DURABILITY, SERVICEABILITY,  
AESTHETHICS, CONFORMANCE OF SPECIFICATION,  
PERCEIVED QUALITY TERHADAP REPURCHASE  
INTENTION PADA PENGGUNA OPPO Find X DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Strata Satu

**Oleh :**

**NAMA : VANIA AMADEA SOEPRAJITNO**

**NPM : 00000027273**



**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2019**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**IDENTITAS TIM PENGUJI**

Judul : ANALISIS PENGARUH FAKTOR PERFORMANCE, RELIABILITY, DURABILITY, SERVICEABILITY, AESTHETHICS, CONFORMANCE OF SPECIFICATION, PERCEIVED QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA OPPO Find X DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Vania Amadea Soeprajitno  
NPM : 00000027273  
Jurusan : Manajemen  
Peminatan : Entrepreneur

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Pembimbing 2 : Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald S.T., M.M.  
Sekretaris : William Santoso, S.E., M.AK.  
Anggota : Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa : Vania Amadea Soeprajitno

Nomor Pokok Mahasiswa : 00000027273

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul  
**“ANALISIS PENGARUH FAKTOR PERFORMANCE, RELIABILITY, DURABILITY, SERVICEABILITY, AESTHETHICS, CONFORMANCE OF SPECIFICATION, PERCEIVED QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA OPPO Find X DI SURABAYA”**

adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.



Surabaya, 30 Agustus 2019  
Yang membuat pernyataan

  
(Vania Amadea Soeprajitno)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH FAKTOR PERFORMANCE, RELIABILITY,**  
**DURABILITY, SERVICEABILITY, AESTHETHICS, CONFORMANCE**  
**OF SPECIFICATION, PERCEIVED QUALITY TERHADAP**  
**REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA OPPO Find X DI**  
**SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Vania Amadea Soeprajitno  
**NPM** : 00000027273  
**Jurusan** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya

**Surabaya 30 Agustus 2019**

**Menyetujui:**

**Pembimbing Utama**

**Dr. Ronald S.T., M.M.**

**Co- Pembimbing Supervisor**

**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M.**

**Executive Director**

**Dr. Ronald S.T., M.M.**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI**

**LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada Senin, 9 September 2019 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama:

**Nama** : Vania Amadea Soeprajitno  
**NPM** : 00000027273  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH FAKTOR PERFORMANCE, RELIABILITY, DURABILITY, SERVICEABILITY, AESTHETHICS, CONFORMANCE OF SPECIFICATION, PERCEIVED QUALITY TERHADAP REPURCHASE INTENTION PADA PENGGUNA OPPO Find X DI SURABAYA**” oleh tim penguji yang terdiri dari:

<b>Dewan Penguji</b>	<b>Status</b>	<b>Tanda tangan</b>
Dr. Ronald S.T., M.M..	sebagai Ketua Penguji, Pembimbing	
William Santoso, S.E., M.AK.	sebagai Penguji	
Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA.	sebagai Penguji	

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan perhatian yang begitu besar, tenaga, kasih sayang serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I., M.M., selaku dosen pembimbing ke dua dan pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPH Surabaya, serta selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak William Santoso, S.E., M.Ak. selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
4. Bapak Hananiel Menoverdi G, BA, M.BA selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Keluarga saya, Papa Edie Soeprajitno, Mama Yuni Hariyanto, yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman saya Jonivian, Axcell, Marqiano, Joshua, Melly, Retha, Wenny yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan doa dalam penyelesaian penelitian ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 30 Agustus 2019



Vania Amadea Soeprajitno

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Penelitian .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.5.2 Manfaat Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>13</b>
2.1 Landasan Teori .....	13
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i> .....	13
2.1.2 <i>Perfomance</i> .....	14
2.1.3 <i>Reliability</i> .....	15
2.1.4 <i>Durability</i> .....	16
2.1.5 <i>Serviceability</i> .....	17
2.1.6 <i>Aesthetics</i> .....	18



2.1.7 <i>Conformance of Specification</i> .....	19
2.1.8 <i>Perceived Quality</i> .....	20
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	21
2.3 <i>Pengembangan Hipotesis</i> .....	22
2.3.1 <i>Pengaruh Performance terhadap Repurchase Intention</i> .....	22
2.3.2 <i>Pengaruh Reliability terhadap Repurchase Intention</i> .....	23
2.3.3 <i>Pengaruh Durability terhadap Repurchase Intention</i> .....	23
2.3.4 <i>Pengaruh Serviceability terhadap Repurchase Intention</i> .....	24
2.3.5 <i>Pengaruh Aesthetics terhadap Repurchase Intention</i> .....	24
2.3.6 <i>Pengaruh Conformance to Specification terhadap Repurchase Intention</i> .....	25
2.3.7 <i>Pengaruh Perceived Quality terhadap Repurchase Intention</i> .....	26
2.4 <i>Model Penelitian</i> .....	27
2.5 <i>Bagan Alur Berpikir</i> .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	30
3.1 <i>Jenis Penelitian</i> .....	30
3.1.1 <i>Jenis Data</i> .....	30
3.1.2 <i>Sumber Data</i> .....	31
3.2 <i>Populasi dan Sampel</i> .....	31
3.2.1 <i>Populasi</i> .....	31
3.2.2 <i>Sampel</i> .....	32
3.3 <i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	33
3.4 <i>Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</i> .....	36
3.5 <i>Metode Analisis Data</i> .....	38
3.5.1 <i>Pengolahan Data</i> .....	38
3.5.1 <i>Pengujian Hipotesis</i> .....	38
3.5.1 <i>Uji Reliabilitas</i> .....	48
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	49
4.1 <i>Gambaran Umum Handphone OPPO Find X</i> .....	49
4.2 <i>Analisis Data</i> .....	49
4.2.1 <i>Statistik Deskriptif</i> .....	50
4.2.1.1 <i>Karakteristik Responden</i> .....	50

4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia .....	50
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.2.1.4	Tanggapan Responden .....	52
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	62
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Performance</i> .....	62
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>Reliability</i> .....	63
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Durability</i> .....	64
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Serviceability</i> .....	65
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Aesthetics</i> .....	66
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Conformance of Specification</i> .....	68
4.2.2.7	Penjelasan Responden terhadap <i>Perceived Quality</i> .....	69
4.2.2.8	Penjelasan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	70
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data .....	71
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data.....	72
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i> .....	74
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i> .....	74
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i> .....	75
4.2.3.3	Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i> .....	76
4.2.3.4	Analisis Faktor Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	77
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen .....	77
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	80
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i> .....	82
4.2.3.6	Uji <i>Reliability</i> .....	85
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	87
4.2.4.1	Pengujian Hipotesis 1 ( $H_1$ ).....	87
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis 2 ( $H_2$ ).....	88
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis 3 ( $H_3$ ).....	88
4.2.4.4	Pengujian Hipotesis 4 ( $H_4$ ).....	89
4.2.4.5	Pengujian Hipotesis 5 ( $H_5$ ).....	89
4.2.4.6	Pengujian Hipotesis 6 ( $H_6$ ).....	90
4.2.4.7	Pengujian Hipotesis 7 ( $H_7$ ).....	90
4.3	Pembahasan .....	91

<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	104
5.1 Simpulan.....	104
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	104
5.1.1.1 Pengaruh <i>Performance</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	104
5.1.1.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	105
5.1.1.3 Pengaruh <i>Durability</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	105
5.1.1.4 Pengaruh <i>Serviceability</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	106
5.1.1.5 Pengaruh <i>Aesthetics</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	106
5.1.1.6 Pengaruh <i>Conformance to Specification</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	107
5.1.1.7 Pengaruh <i>Perceived Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	107
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	108
5.2 Implikasi .....	109
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	109
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	110
5.3 Rekomendasi.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	117

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo OPPO Find X .....	2
Gambar 1.2 Bentuk Fisik OPPO Find X.....	8
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	40
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	51
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Gambar 4.3 Confirmatory Analysis <i>Performance, Reliability, Durability, Serviceability, Aesthetics</i> .....	78
Gambar 4.4 Confirmatory Analysis <i>Conformance of Specification, Perceived Quality dan Repurchase Intention</i> .....	81
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i> .....	83

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Spesifikasi Produk.....	8
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner.....	34
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	41
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	42
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen .....	43
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model ( <i>Goodness of Fit Index</i> ).....	47
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia .....	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel .....	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Performance</i> .....	54
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i> .....	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Durability</i> .....	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Serviceability</i> .....	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Aesthetics</i> .....	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Conformance of Specification</i> .....	60
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Perceived Quality</i> .....	61
Tabel 4.11 Tanggapan Responden terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	62
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Performance</i> .....	63
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i> .....	64
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Durability</i> .....	65
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Serviceability</i> .....	66
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Aesthetics</i> .....	68
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Conformance of Specification</i> .....	69
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Perceived Quality</i> ....	70
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Repurchase Intention</i>	71
Tabel 4.20 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	73

Tabel 4.21 Hasil Uji Normalitas Data.....	74
Tabel 4.22 Statistik Deskriptif <i>Z-score</i> .....	75
Tabel 4.23 <i>Mahalanobis Distance</i> .....	77
Tabel 4.24 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Performance, Reliability, Durability, Serviceability, Aesthetics</i> .....	79
Tabel 4.25 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor <i>Conformance of Specification, Perceived Quality</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	82
Tabel 4.26 Index Pengujian Kelayakan .....	84
Tabel 4.27 <i>Regression Weights Full Structural Equation Model</i> .....	84
Tabel 4.28 Uji <i>Reliability</i> .....	87
Tabel 4.29 Hasil Uji Hipotesis .....	88
Tabel 4.30 Indikator Variabel <i>Performance</i> .....	95
Tabel 4.31 Indikator Variabel <i>Reliability</i> .....	96
Tabel 4.32 Indikator Variabel <i>Durability</i> .....	97
Tabel 4.33 Indikator Variabel <i>Serviceability</i> .....	98
Tabel 4.34 Indikator Variabel <i>Aesthetics</i> .....	99
Tabel 4.35 Indikator Variabel <i>Conformance of Specification</i> .....	101
Tabel 4.36 Indikator Variabel <i>Perceived Quality</i> .....	102
Tabel 4.37 Indikator Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	103
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	110
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....	A-1
LAMPIRAN B.....	B-1
LAMPIRAN C.....	C-1
LAMPIRAN D .....	D-1