**PENGARUH VARIASI PRODUK, PEMBAYARAN NONTUNAI DAN**

***CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUTUSAN**

**PEMBELIAN ULANG KOPI NINETEEN.**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen Pada

Program Studi Manajemen

****

**Riyan Abidin**

**2061201184**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN**

**JAKARTA**

**2024**

##

##

## KATA PERSEMBAHAN

Segala puja dan puji serta Syukur saya haturkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya. Serta kemudahan yang telah diberikan sehinnga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dengan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih dan mempersembahkan karya ini teruntuk:

1. Saya ucapkan terima kasih kepada Alm.bapak saya bapak Endang, pak kini impian Riyan tercapai, doa bapak sebelum meninngal semoga Riyan bisa sarjana alhamdulillah kini sudah terwujud. Semoga nanti kita bisa di pertemukan di surganya Allah Swt, Aamiin.
2. Terimakasih banyak kepada Ibu saya Ibu Yeti, wanita hebat, wanita yang selau ngasih yang terbaik untuk anak nya walaupun sendiri tanpa sosok suami tapi Ibu bisa menyekolahkan anaknya sampai perguruan tinggi. Terima kasih mah doa di seiap solat mamah yang selalu doain Riyan yang terbaik. Terima kasih juga buat AA saya Anwar dan Adik saya Egi. Riyan sayang sama kalian tanpa kalian mungkin Riyan gak bisa sepeti sekarang ini.
3. Terima kasih kepada Keluarga besar Aki Sumanta dan Aki Udin yang selalu mendoakan setiap harinya.
4. Terimaksih kepada Ibu hj. Dewi alamsyah dan pengrus Panti Asuhan Islam Media Kasih Cipadu, Mas Aziz, Kang Yusuf, Mba Heny, Pak Amir, Bu Warti, Bu Warqi, Bu Siwi, Ema Salamah,Teh Eti, Pak Mustanginun dan keluarga besar Panti Asuhan Islam Media Kasih Cipadu, tanpa kalian Riyan sekarang gak bisa menjadi sarjana.
5. Terimkasih Koperasi Mahasiswa ITB Ahmad Dahlan dan kepada Kopi Nineteen yang telah mewadahi ilmu yang sangat bermanfaat untuk nanti setelah lulus. Terimkasih juga kepada owner kopi ninteen bang Rajab yang sudah saya anggap keluarga saya sendiri.
6. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang selalu semangat dan terimakasih untuk sahabat saya,Tegar,Aldib,Suci,Pajriah,Lili,Ian,Isfah.

## KATA PENGANTAR

 Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillahirabbilalamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, serta hidayah-nya yang selalu senantiasa memberikan jalan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Variasi Produk, Pembayaran Nontunai dan *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Nineteen.” yang mana merupakan salah satu syarat untuk memproleh gelar Sarjana manajemen pada Program Studi manajemen Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad dahlan Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Tito Siswanto SE., MM selaku dosen pembimbing dan dosen penguji bapak Dr. Pitri Yandri, S.E., M.Si.yang telah sedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk selalu memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis untuk menyelesaikan suatu skripsi ini. Ucapan terimakasih juga kepada ibu bapak dosen serta karyawan ITB Ahmad Dahlan Jakarta. Disamping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada semua teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi baru yang begitu luas sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penulis juga mengucapkan terimakasi dan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada orang tua, atas do’a, dorongan motivasinya agar penulis dapat menyelesaikan studi ini. Akhir kata, semoga karya tulis ini mendatangkan manfaat bagi penulis dimasa yang akan datang.

 Jakarta, Agustus 2024

 Riyan Abidin

**DAFTAR ISI**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

**ABSTRACT**

**ABSTRAK**

**KATA PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR DIAGRAM**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 6

1.3 Batasan Masalah 7

1.4 Tujuan Penelitian 7

1.5 Manfaat Penelitian 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,HIPOTESIS**

2.1 Tinjauan Pustaka 9

2.1.1 Pengertian Pemasaran 9

2.1.2 Pengertian Manjemen Pemasaran 10

2.2 Pengertian Variasi Produk 10

2.2.1 Tujuan Varisi Produk 11

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Variasi Produk 11

2.2.3 Indikator Variasi Produk 12

2.3 Pembayaran Nontunai 13

2.3.1 Pengertian Pembayaran Nontunai 13

2.3.2 Macam Macam Trasaksi Nontunai 14

2.3.3 Indikator Pembayaran Nontunai 15

2.4 *Customor Experience* 16

2.4.1 Pengertian *Customor Experience* 16

2.4.2 Membangun *Customer Experience* 17

2.4.3 Indikator *customor experience* 17

2.5 Keputusan pembelian ulang 19

2.5.1 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian Ulang 19

2.5.2 Indikator minat beli ulang 20

2.6 Penelitian terdahulu 21

2.7 Kerangka pemikiran 25

2.8 Hipotesis 26

**BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Desain penelitian 27

3.2 Objek dan waktu penelitian 27

3.3 Variabel penelitian 28

3.4 Operasionalisasi Variabel 28

3.5 Teknik Pengumpulan Data 31

3.6 Teknik Pengambilan Sampel 32

3.7 Teknik Analisis Data 33

3.7.1 *Measurement (Outer) Model* 34

3.7.2 *Structural* (*Inner*) *Model* 35

3.7.3 Pengujian Hipotesis 36

**BAB IV HASIL PENELITIN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian 38

4.1.1 Sejarah Singkat Kopi Nineteen 38

4.1.2 Visi Misi Pendirian Usaha 39

4.1.3 Tempat Dan Keduduan Perusahaan 39

4.1.4 Jenis Usaha 40

4.1.5 Struktur Organisasi 40

4.2 Deskripsi Data 41

4.2.1 Karakteristik responden 41

4.2.2 Analisis dan interpretasi hasil 46

### 4.2.3 Uji Reabilitas Data 84

4.3 Uji Hipotesis 84

### 4.3.1 Interprestasi hasil 87

# **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan 90

5.2 Saran 91

DAFTAR PUSTAKA

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 penelitian terdahulu 21

Tabel 3.1 operasional variable 29

Tabel 3.2 Slala likert 33

Tabel 4. 1 Distribusi Jawaban Responden Indikator

ukuran produk yang beragam 48

Tabel 4. 2 Distribusi Jawaban Responden Indikator

jenis produk yang beragam 49

Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Responden Indikator

bahan produk yang beragam 50

Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Indikator

desain produk yang beragam 52

Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Indikator

kualitas produk yang beragam 53

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Indikator bertindak 54

Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Indikator akurat 55

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Indikator murah 57

Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Indikator mudah 58

Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Indikator panca indera 59

Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Indikator rasa 60

Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Indikator pikiran 61

Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Indikator bertimdak 63

Tabel 4.14Distribusi Jawaban Responden Indikator berhubungan 64

Tabel 4.15Distribusi Jawaban Responden Indikator merek yang sama 65

Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Indikator rekomendasi 66

Tabel 4.17Distribusi Jawaban Responden Indikator tidak mau pindah 68

Tabel 4.59 Hasil Outer Loading 71

Tabel 4.60 Hasil Outer Loading 73

Tabel 4.61 Variabel Correlations 75

Tabel 4.62 Hasil Outer Loading 75

Tabel 4.63 Hasil Outer Loading Construct Reliability and Validity 76

Tabel 4.64 Nilai T-Satistic Dan P-Value 77

Tabel 4.65 Uji Hipotesis 78

Tabel 4. 66 R-Square 79

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran 25

Gambar 3.1 Diagram jalur 37

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 41

Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Usia 43

Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan pekerjaan 43

Gambar 4.5 Grafik berapakali membeli minuman di Kopi Nineteenn 44

Gambar 4.6 Grafik menggunakan pembayaran non tunai 45

Gambar 4.7 Grafik jenis produk yang pernah di beli di Kopi Nineteen 46

Gambar 4.8 Grafik Rata-rata nominal pembelian di Kopi Nineteen 47

Gambar 4.2 Grafik (Outer Model Fit ) 77

Gambar 4.3Grafik (Outer Model Fit ) 79

Gambar 4.4 Grafik R- Square 85