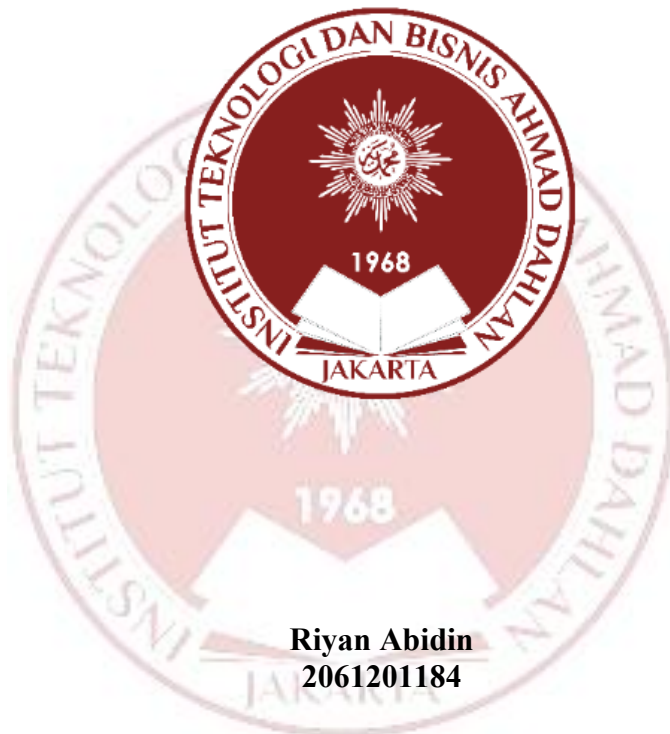


**PENGARUH VARIASI PRODUK, PEMBAYARAN NONTUNAI DAN
CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN ULANG KOPI NINETEEN.**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Pada
Program Studi Manajemen



**Riyan Abidin
2061201184**

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN

JAKARTA

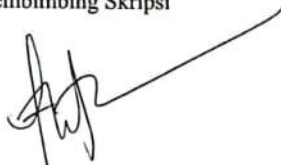
2024

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : RIYAN ABIDIN
NIM : 2061201184
Bidang/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk, Pembayaran Nontunai dan *Customer Experience* Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Kopi Nineteen.

Telah diujikan pada tanggal 07 September 2024 di hadapan tim Penguji Sidang Skripsi dan dinyatakan lulus.

Pembimbing Skripsi



(Tito S[swanto, S.E., M.M.)

NIDN : 305108704

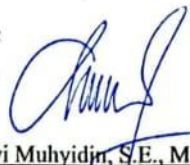
Penguji skripsi



(Dr. Pitri Yandri, S.E., M.Si.)

NIDN : 0304077902

Ketua Program Studi Manajemen



(Ayi Muhyidin, S.E., M.M)

NIDN : 030401904

Wakil Rektor I
Bidang Akademik



(Dr. Eng. Saiful Anwar SE, Ak., M.Si., CA)

NIDN : 0319047704

II

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dengan arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun terhadap perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang telah diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku jika ada ketentuan yang saya langgar dalam penulisan skripsi ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Jakarta, 07 September 2024



Riyan Abidin

NIM : 2061201184

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 sehingga 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 meninggal semoga Riyan bisa sarjana alhamdulillah kini sudah terwujud. Semoga nanti kita bisa di pertemuan di surganya Allah Swt, Aamiin.
2. Terimakasih banyak kepada Ibu saya Ibu Yeti, wanita hebat, wanita yang selalu ngasih yang terbaik untuk anak nya walaupun sendiri tanpa sosok suami tapi Ibu bisa menyekolahkan anaknya sampai perguruan tinggi. Terima kasih mah doa di setiap 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 seperti sekarang ini.
3. Terima kasih kepada Keluarga besar Aki Sumanta dan Aki Udin yang selalu mendoakan setiap harinya.
4. Terimakasih kepada Ibu Hj. Dewi Alamsyah dan pengurus Panti Asuhan Islam Media Kasih Cipadu, Mas Aziz, Kang Yusuf, Mba Heny, Pak Amir, Bu Wartu, 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. Terimakasih Koperasi Mahasiswa ITB Ahmad Dahlan dan kepada Kopi Nineteen yang telah mewadahi ilmu yang sangat bermanfaat untuk nanti setelah lulus. Terimakasih juga kepada owner kopi nineteen 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 memperoleh 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 terimakasih 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 Manajemen Pemasaran	10
2.2 Pengertian Variasi Produk.....	10
2.2.1 Tujuan Variasi Produk	11
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Variasi Produk	11
2.2.3 Indikator Variasi Produk	12
2.3 Pembayaran Nontunai	13

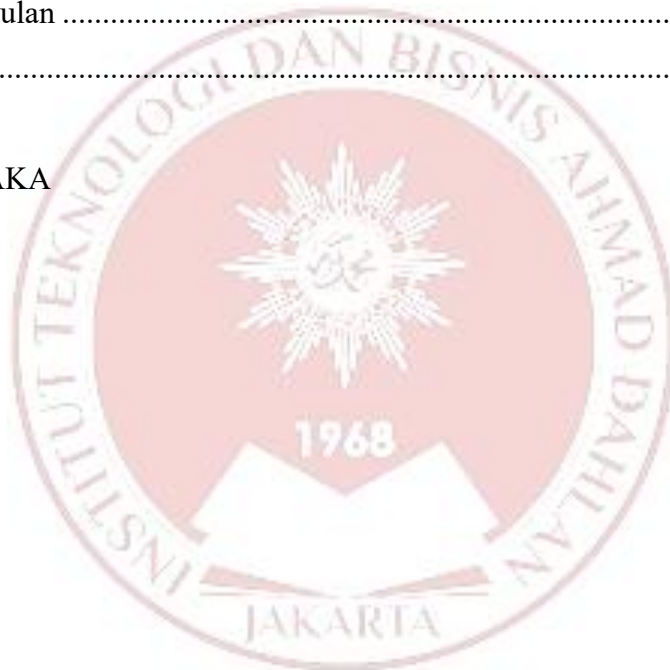
2.3.1 Pengertian Pembayaran Nontunai	13
2.3.2 Macam Macam Trasaksi Nontunai	14
2.3.3 Indikator Pembayaran Nontunai	15
2.4 <i>Customor Experience</i>	16
2.4.1 Pengertian <i>Customor Experience</i>	16
2.4.2 Membangun <i>Customer Experience</i>	17
2.4.3 Indikator <i>customor experience</i>	17
2.5 Keputusan 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 <i>Measurement (Outer) Model</i>	34
3.7.2 <i>Structural (Inner) Model</i>	35
3.7.3 Pengujian Hipotesis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN 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 Kedudukan 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 Interpretasi 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 bertindak	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