

**PENGARUH VARIASI PRODUK, EXPERIENTIAL MARKETING, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
KONSUMEN PADA KEDAI VANKO DI SURABAYA**



Oleh :

ACH ANDRIANSYAH

NPM: 19.1.02.12011

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
(STIESIA)**

2024

**PENGARUH VARIASI PRODUK, EXPERIENTIAL MARKETING, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
KONSUMEN PADA KEDAI VANKO DI SURABAYA**



Oleh :

ACH ANDRIANSYAH

NPM: 19.1.02.12011

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA SURABAYA
(STIESIA)**

2024

**PENGARUH VARIASI PRODUK, EXPERIENTIAL MARKETING, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG
KONSUMEN PADA KEDAI VANKO DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi: Manajemen
Konsentrasu: Manajemen Pemasaran**



Oleh:

ACH ANDRIANSYAH

NPM: 19.1.02.12011

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA STIESIA
SURABAYA**

2024

**PENGARUH VARIASI PRODUK, EXPERIENTIAL
MARKETING, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA
KEDAI VANKO DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**ACH ANDRIANSYAH
NPM: 19.1.02.12011**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 17 Februari 2024**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.
2. Okto Aditya Suryawirawan, S.M., M.S.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA



Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Ach Andriansyah**

N.P.M : **19.1.02.12011**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH VARIASI PRODUK, EXPERIENTIAL MARKETING, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA KEDAI VANKO DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 17 februari 2024, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan Tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 17 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



Ach Andriansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ach Andriansyah
NPM : 1910212011
Program Studi : S1 - Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 7 September 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 3 / 2
Alamat Rumah : Kalimas Baru 2 Lebar No.75
Status : Belum Menikah
Email : aandriansyah30@gmail.com
No. Telepon : 081338609646

B. ORANG TUA

Nama : Tiamalia
Telepon : 082227062008
Alamat : Kalimas Baru 2 Lebar No.75
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Barunawati Surabaya Tahun 2012
2. Tamat SMPN 7 Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SMAN 8 Surabaya Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Surabaya	I – IX	2019 - 2024	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2020	Kogu Coffee	-	Barista

Dibuat dengan sebenarnya

Ach Andriansyah

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran kepada Allah SWT dengan segala Rahmat dan Hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **‘Pengaruh Variasi Produk, Experiential Marketing, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Konsumen pada Kedai Vanko di Surabaya’**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, sekaligus dosen pembimbing yang dengan tulus memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Triyonowati, M.Si., selaku dosen wali SM-6 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

4. Bapak dan Ibu dosen serta staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan.
5. Pemilik dari Kedai Kopi Vanko, Rizky Eriyanto yang telah membantu saya dalam proses penelitian dan bersedia memberikan ijin riset data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Kepada kedua orang tua saya tercinta, terima kasih banyak atas do'a dan dukungan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat saya selesaikan dengan baik.
7. Kepada teman seperjuangan saya di kelas SM-6 angkatan 2019, yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang sangat saya butuhkan sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan pada skripsi ini.


Akhir kata, harapan saya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca, terima kasih.

Surabaya, 1 Desember 2023

ACH ANDRIANSYAH

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR SKRIPSI	viii
HALAMAN SAMBUNG DALAM SKRIPSI.....	viii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	viii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Minat Pembelian Ulang.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Variasi Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Experiential marketing	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Minat Pembelian Ulang	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2 Pengaruh Experiential marketing Terhadap Minat Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang..	Error!
Bookmark not defined.	
BAB 3 METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.



3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.2.2 Teknik pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji t	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Variasi Produk terhadap Minat Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Experiential Marketing terhadap Minat Pembelian Ulang	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Pembelian Ulang...	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN



77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan Vanko dan brand Lain	3
2. Penelitian Terdahulu	24
3. Skor Jawaban Kuesioner	35
4. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	52
5. Karakteristik Usia Responden	52
6. Karakteristik Jumlah Transaksi Responden	53
7. Kelas Interval	54
8. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Variasi Produk (VP)	55
9. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel <i>Experiential Marketing</i> (EM)	56
10. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (KL)	57
11. Hasil Tanggapan Terhadap Variabel Minat Beli Ulang (MBU).....	58
12. Hasil Uji Validitas	59
13. Hasil Uji Reliabilitas	60
14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	61
15. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	63
16. Hasil Uji Multikolinearitas	64
17. Hasil Uji F.....	65
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	66
19. Hasil Uji Statistik t	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Konsumen Kedai Vanko	Error! Bookmark not defined.
2. Rerangka Konseptual	27
3. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	77
2. Hasil Data Kuesioner	82
3. Deskriptif Responden	90
4. Hasil Uji Validitas	97
5. Hasil Uji Reliabilitas	101
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda, Hasil Analisis Grafik	103
7. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnof, Hasil Uji Multikolinearitas	104
8. Hasil Uji Heterokedastisitas, Hasil Uji F	105
9. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi, Hasil Uji t	106

