

**PENGARUH CITRA MEREK, VARIASI PRODUK, DAN  
*CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AADK COFFEE & EATERY WIYUNG SURABAYA**



**Oleh:**

**ANISYA WEDDYANTI PUTRI**

**NPM: 20.1.02.12115**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, VARIASI PRODUK, DAN  
*CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AADK COFFEE & EATERY WIYUNG SURABAYA**



**Oleh:**

**ANISYA WEDDYANTI PUTRI**

**NPM: 20.1.02.12115**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, VARIASI PRODUK, DAN  
*CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AADK COFFEE & EATERY WIYUNG SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Manajemen**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**ANISYA WEDDYANTI PUTRI**

**NPM: 20.1.02.12115**

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

**SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH CITRA MEREK, VARIASI PRODUK, DAN  
CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN AADK COFFEE & EATERY WIYUNG SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**ANISYA WEDDYANTI PUTRI**

**NPM : 20.1.02.12115**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Pada tanggal 16 Maret 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Prof. Triyonowati, M.Si.**

**Anggota : 1. Dr. Nur Laily, M.Si.**

**2. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima**

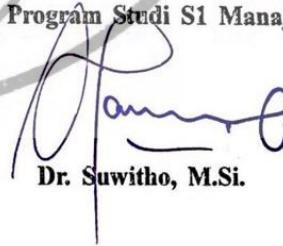
**Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Manajemen**



**Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M.**



**Dr. Suwitho, M.Si.**



**Ketua STIESIA**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ANISYA WEDDYANTI PUTRI**  
N.P.M : **20.1.02.12115**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK, VARIASI PRODUK, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AADK COFFEE & EATERY WIYUNG SURABAYA**

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Maret 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 cara 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 di atas, 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, 16 Maret 2024  
Yang membuat pernyataan,



**ANISYA WEDDYANTI PUTRI**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Anisya Weddyanti Putri  
NPM : 20.1.02.12115  
Program Studi : S1 Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juli 2002  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/2  
Alamat Rumah : Jl Raya Menganti Karanganyar No. 72  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Suwedi  
Alamat Rumah : Jl. Raya Menganti Karanganyar No. 72/-  
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD SDN LIDAH WETAN II/462 2008 – 2014
2. Tamat SMP SMPN 34 Surabaya 2014 - 2017
3. Tamat SMA SMAN 22 Surabaya 2017 - 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No.30 Surabaya	I – VII	2020 - 2024	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

**ANISYA WEDDYANTI PUTRI**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Allah swt. atas segala limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dalam tujuan pemenuhan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, VARIASI PRODUK, DAN CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AADK COFFEE & EATERY WIYUNG SURABAYA”**

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih 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.
3. Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan meluangkan waktu untuk penulis serta memberikan banyak arahan perihal pengerjaan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff STIESIA, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.

5. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Suwedi, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai dengan bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, mendoakan serta memberikan semangat, dan motivasi. Sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai mendapat gelar sarjana. dan Ibu Yulie Widayanti, S.Adm. Terima kasih sebesar-besarnya penulis ucapkan atas segala bantuan materi dalam Pendidikan yang saya tempuh. Serta memberikan doa, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai mendapatkan gelar sarjana.
6. Kepada uti penulis, Hj. Suhartatik yang tiada henti-hentinya untuk selalu mendoakan penulis serta memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan studinya sampai mendapat gelar sarjana.
7. Kepada kakak penulis yang telah memberikan banyak bantuan pada saat proses penulisan skripsi ini.
8. Kepada teman-teman saya Rafli Azlam, Daus, Aulya, Firdaus (Kim), Alviano, Stephanny yang telah membantu penulis selama proses penulisan ini saya ucapkan terimakasih.
9. Teman-teman SM 1 angkatan 2020, serta teman-teman bimbingan penulis yang selalu memberikan bantuan, masukan, serta semangat penulis dalam mengerjakan skripsi.



10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Dan penulis berharap bisa mendapatkan kritik serta saran yang dapat membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menambah informasi bagi semua pihak yang membutuhkan skripsi ini.

Surabaya, 16 Maret 2024

Anisya Weddyanti Putri



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Produk.....	19
2.1.3 Citra Merek.....	24
2.1.4 Variasi Produk.....	27

2.1.5 Customer Experience.....	32
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu .....	37
2.3 Rerangka konseptual .....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	39
2.4.1 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
2.4.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	41
2.4.3 Pengaruh Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan .....	42
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Pupulasi (Objek) Penelitian .....	44
3.1.1 Jenis Penelitian .....	44
3.1.2 Gambaran dan Populasi (Objek) Penelitian.....	44
3.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	45
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	45
3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	46
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.3.1 Jenis Data.....	47
3.3.2 Sumber Data .....	47
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	49
3.4.1 Definisi Variabel .....	49
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	49
3.5 Teknik Analisis Data.....	53
3.5.1 Uji Instrumen Data .....	54
3.5.2 Analisis Deskriptif .....	55
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	58
3.5.6 Pengujian Hipotesis .....	60

<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	61
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	62
4.2 Analisis Data.....	66
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	66
4.2.2 Uji Instrumen Data .....	73
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.2.5 Uji Kelayakan Model.....	79
4.3 Pembahasan .....	82
4.3.1 Citra Merek Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	82
4.3.2 Variasi Produk Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ....	83
4.3.3 <i>Customer Experience</i> Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
5.1 Simpulan.....	86
5.2 Keterbatasan .....	87
5.3 Saran .....	87
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>96</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1 Daftar Rating Coffe Shop Daerah Wiyung Tahun 2023 .....	2
2 Penelitian Terdahulu.....	37
3 Penilaian Skala Likert .....	49
4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
5 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	63
6 Karakteristik Responden berdasarkan Domilisi Surabaya.....	64
7 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	64
8 Karateristik Responden berdasarkan Kunjungan per Bulan .....	65
9 Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran dalam Sekali Kunjungan .....	66
10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Citra Merek (CM).....	67
11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variasi Produk (VP).....	69
12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan <i>Customer Experience</i> (CX).....	70
13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan (KP).....	72
14 Hasil Uji Validitas .....	74
15 Uji Reliabilitas .....	75
16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
17 Hasil Uji Normalitas .....	77
18 Hasil Uji Multikolinieritas .....	78
19 Uji Heteroskedastisitas.....	79
20 Hasil Uji F.....	79
21 Hasil Uji Koefisien dan Determinasi .....	80
22 Hasil Uji t.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Ulasan AADK Coffee & Eatery Wiyung Surabaya .....	2
2 Rerangka Konseptual .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1 Kuesioner Responden .....	96
2 Hasil Tabulasi Data Kuesioner.....	102
3 Deskriptif Responden.....	118
4 Deskriptif Variabel .....	120
5 Uji Validitas.....	129
6 Uji Reliabilitas .....	133
7 Uji Analisis Regresi Liner Berganda .....	135
8 Uji Asumsi Klasik .....	135
9 Uji Multikolinieritas.....	136
10 Uji Heterokedastisitas .....	136
11 Uji F, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ), Uji t.....	137