

**PENGARUH VARIAN PRODUK, PROMOSI PENJUALAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG
(STUDI KASUS CAFE ST COFFEE AND RELATION PANGKALAN BUN)**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun Oleh :

Eka Wahyu Wulandari

2000011052

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA
2024**

**THE INFLUENCE OF PRODUCT VARIANTS, SALES PROMOTION AND
CUSTOMER SATISFACTION ON REPURCHASE INTENTION
(CASE STUDY OF CAFE ST COFFEE AND RELATION PANGKALAN BUN)**

THESIS

Submitted to Fulfill One of the Requirements
to Obtain a Bachelor's Degree

In the Management Study Program, Faculty of Economics and Business

Ahmad Dahlan University

Yogyakarta



Compiled By :

Eka Wahyu Wulandari

2000011052

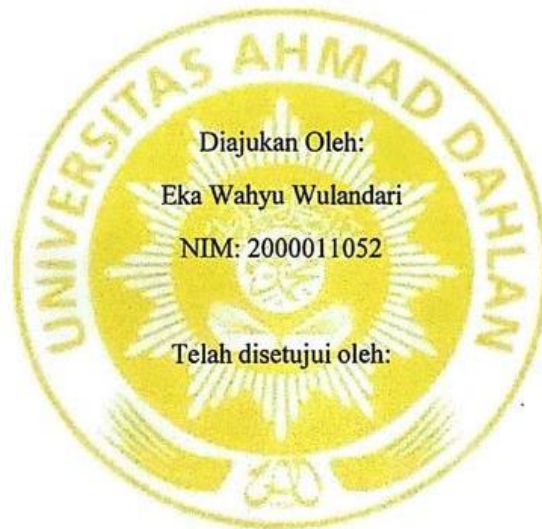
**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
AHMAD DAHLAN UNIVERSITY YOGYAKARTA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH VARIAN PRODUK, PROMOSI PENJUALAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI
KASUS CAFE ST COFFEE AND RELATION PANGKALAN BUN)**



Pembimbing,



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.

NIPM. 19800426 201606 011 1496361

Yogyakarta, 27 Mei 2024

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH VARIAN PRODUK, PROMOSI PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS CAFE ST COFFEE AND RELATION PANGKALAN BUN)

Diajukan Oleh:
Eka Wahyu Wulandari
NIM: 2000011052

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta
Tanggal 27 Mei 2024
Yang terdiri dari:

Ketua Tim Penguji


Dr. Sukardi, M.M.

NIP. 196007231987031001

Anggota Tim Penguji 1



Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si.

NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Anggota Tim Penguji 2



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.

NIPM. 19800426 201606 011 1496361

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Ahmad Dahlan




Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIOnR.

NIPM. 19700620 199601 011 0784345

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH VARIAN PRODUK, PROMOSI PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS CAFE ST COFFEE AND RELATION PANGKALAN BUN) ”** ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari universitas saya nyatakan gugur.


Yogyakarta, 27 Mei 2024

saya menyatakan,




NIM 2000011052

Saksi 1, Ketua Penguji


Dr. Sukardi, M.M.

NIPM. 196007231987031001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji 1


Ani Muttaqiyathun, S.E., M.Si.
NIPM. 19700828 199601 011 0784272

Saksi 3, Anggota Tim Penguji 2


Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.
NIPM. 19800426 201606 011 1496361

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

PENRYATAAN TIDAK PLAGIASI

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eka Wahyu Wulandari

NIM : 2000011052

Email : ekawahyuwulandarii@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir: **PENGARUH VARIAN PRODUK, PROMOSI**

PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT BELI

ULANG (STUDI KASUS CAFE ST COFFEE AND RELATION

PANGKALAN BUN)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan ataupun institusipendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian atau implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.

4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penelitian ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 28 Mei 2024

Yang menyatakan,



Eka Wahyu Wulandari

NIM 2000011052

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Eka Wahyu Wulandari
NIM : 2000011052
Email : ekawahyuwulandarii@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir: **PENGARUH PENGARUH VARIAN PRODUK,
PROMOSI PENJUALAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
MINAT BELI ULANG (STUDI KASUS CAFE ST COFFEE AND
RELATION PANGKALAN BUN)**

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur, serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (mengizinkan / ~~tidak mengizinkan~~) karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 27 Mei 2024

Yang menyatakan,



Eka Wahyu Wulandari

NIM 2000011052

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Mustika Rahmi, S.E., M.Sc.

NIPM. 19800426 201606 011 1496361

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Al-Baqarah 286)

“Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering
Anda bangkit kembali.”

(Vince Lombardi)

“Apa pun yang terjadi dalam hidupmu, percayalah, segalanya dalam rencana
Tuhan, dan yakinlah akan selalu indah pada akhirnya.”

“when you feel like you have lost hope or purpose, remember that god has created
the most beautiful plan for our lives.”

(Eka Wahyu Wulandari)

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala Puji Syukur atas kehadiran-Nya, atas karunia-Nya dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Varian Produk, Promosi Penjualan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Cafe Coffee and Relation Pangkalan Bun)”**. Penulisan skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan yang diperlukan dalam memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Muchlas, M.T., selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan yang memimpin dan bertanggung jawab di Universitas.
2. Ibu Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIQnR., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Ahmad Dahlan, sebagai pemimpin dan bertanggung jawab di Fakultas.
3. Ibu Tina Sulistiyani, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan, serta

selaku Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan bimbingan dan bantuan selama menempuh pendidikan di Universitas Ahmad Dahlan.

4. Ibu Mustika Rahmi, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat berjasa dalam proses pembuatan skripsi penulis dalam memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta kesabaran sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Teruntuk Cinta Pertamaku, Ayahanda Dasuki dan Pintu Surgaku, Ibunda Yuliswiati, mereka yang selalu sabar dan tegar, mereka memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun mereka mampu mendidik, memotivasi dan memberikan semangat tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya sampe sarjana.
6. Teruntuk Cinta Kasih kedua adik saya Aisyah Dwi Wahyuni dan Muhammad Zidan Tri Nugroho, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam penulisan skripsi, terimakasih atas do'a usaha dan *support* yang telah diberikan kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi.
7. Terima kasih untuk keluarga besar yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun material.
8. Teruntuk Sonia dan Sadida Abdilla Putri, yang telah memberikan motivasi, *support* dan semangat kepada penulis serta selalu setia mendengarkan curahan hati penulis dalam pengerjaan skripsi.
9. Teruntuk temanku FrutiKesayangan (Inna Alfissilmi, Indriyanti dan Emiliana Putri), terimakasih sudah setia meluangkan waktunya untuk menjadi tempat

dan pendengar terbaik penulis sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terimakasih telah memberikan masukan dan dukungan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Terakhir, untuk diri saya sendiri Eka Wahyu Wulandari, terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah bertanggungjawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terimakasih selalu berusaha terlihat kuat, padahal banyak sedihnya. Yang selalu melontarkan kata gapapa tapi nyatanya banyak cerita yang selalu di pendam. Yang mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan. Terimakasih untuk semua hal yang sudah dilalui di dunia ini meskipun itu lelah. Untuk kamu tolong berhenti mencemaskan sesuatu, yang belum tentu itu terjadi nantinya, karena masih ada *season* selanjutnya untuk kamu lalui.

Yogyakarta, 29 Maret 2024

Yang Menyatakan



Eka Wahyu Wulandari

2000011052

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Varian Produk	8
B. Promosi Penjualan.....	10
C. Kepuasan Pelanggan	13
D. Minat Beli Ulang.....	17
E. Penelitian Terdahulu	20
F. Pengembangan Hipotesis	22
G. Model Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	26
B. Jenis dan Sumber Data.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	29
E. Skala Pengukuran Variabel.....	31
F. Uji Instrumen.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
H. Uji Hipotesis.....	33
I. Uji Koefisien Determinasi.....	34
BAB IV ANALISIS DATA.....	35
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	35
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
C. Analisis Data.....	47
D. Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Keterbatasan Penelitian.....	57
C. Saran Penelitian.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Penelitian	25
-----------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 : Skala Likert	31
Tabel 4. 1 : Skala Likert	35
Tabel 4. 2 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 3 : Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 4 : Distribusi responden Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 4. 5 : Distribusi Responden Variabel Varian Produk.....	38
Tabel 4. 6 : Distribusi Responden Variabel Promosi Penjualan	40
Tabel 4. 7 : Distribusi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4. 8 : Distribusi Responden Minat Beli.....	44
Tabel 4. 9 : Hasil Uji Validitas Semua Variabel	45
Tabel 4. 10 : Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel	46
Tabel 4. 11 : Hasil Uji Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4. 12 : Hasil Uji T (Parsial)	49
Tabel 4. 13 : Hasil Uji F (Simultan).....	51
Tabel 4. 14 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 4 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 : Uji Hipotesis

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Varian Produk, Promosi Penjualan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang di Cafe ST Coffee and Relation Pangkalan Bun. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan *probbability sampling* yaitu dengan prosedur *simple random sampling*. Dengan jumlah sampel sebanyak 119 responden konsumen cafe ST Coffee and Relation Pangkalan Bun. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (*google formulir*) yang diuji dengan validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda, uji T, uji F dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Varian Produk tidak berpengaruh terhadap Minat Beli Ulang, Promosi Penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang. Serta secara simultan atau bersama-sama Varian Produk, Promosi Penjualan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Beli Ulang di Cafe Coffee and Relation Pangkalan Bun. Saran bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang sama, diharapkan dapat menambahkan variabel baru dan memperluas materi yang ingin disampaikan.

Kata Kunci: Varian Produk, Promosi Penjualan, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product variants, sales promotions and customer satisfaction on repurchase interest at Cafe ST Coffee and Relations Pangkalan Bun. This research uses a quantitative type of research. The sampling technique for this research is probability sampling, namely a simple random sampling procedure. With a total sample of 119 respondents, consumers of the ST Coffee and Relations Pangkalan Bun cafe. The data collection technique uses a questionnaire (Google form) which is tested for validity and reliability. The data analysis techniques used are multiple linear regression, T test, F test and coefficient of determination.

The results of this research indicate that partially Product Variants do not influence Repurchase Intention, Sales Promotion has a positive and significant influence on Repurchase Intention and Customer Satisfaction has a positive and significant influence on Repurchase Intention. And simultaneously or together Product Variants, Sales Promotions and Customer Satisfaction have a positive and significant effect on Repurchase Interest at Cafe Coffee and Relations Pangkalan Bun. Suggestions for researchers who want to conduct research with the same title, it is hoped that they can add new variables and expand the material they want to convey.

Keywords: Product Variants, Sales Promotion, Customer Satisfaction, Repurchase Intention