



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JENANG MUBAROK KUDUS)**

Oleh:

AHMAD ZAINAL ARIFIN

201711008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2023**



**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JENANG MUBAROK KUDUS)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh:

AHMAD ZAINAL ARIFIN

201711008

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2023

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JENANG MUBAROK KUDUS)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan

Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal.....7 Agustus 2023.....

Pembimbing I



Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
NIDN.0628045901

Pembimbing II



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN.0628048702

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
NIDN. 0024037701

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JENANG MUBAROK KUDUS)**

Nama : Ahmad Zainal Arifin

NIM : 201711008

Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui

Ketua Program Studi



Noor Indah Rahmawati, S.E., M.M.
NIDN. 0024037701

Pembimbing I



Dr. Dra. Mami Indaryani, M.S.
NIDN.0628045901

Mengetahui



Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M.
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.
NIDN.0628048702

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “Sebaik-baiknya manusia ialah dia yang memiliki pengetahuan luas dan mampu membawa manfaat untuk manusia lainnya.”

Kupersembahkan Kepada:

1. Ayahku Parkun dan ibuku Sri Aminatun yang sudah mendidik dan membesarkan dengan kasih sayang hingga peneliti sampai pada titik ini.
2. Istriku Tri Wahyuni, S.Pd. tersayang. Pengorbanan dan doa restu dengan tulus menjadi penyejuk langkah menuju ridho Allah SWT untuk meraih mimpi.
3. Almamater Universitas Muria Kudus tercinta.
4. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta inayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Konsumen Jenang Mubarak Kudus)” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada beliau Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang menjadi junjungan semua umat Islam. Semoga kelak kita semua tergolong orang-orang yang mendapatkan syafaatnya pada hari kiamat, aamiin.

Dengan penuh kesadaran dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini tidak pernah lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dengan niat tulus ikhlas, maka kiranya tiada kata yang dapat peneliti sampaikan sebagai penghargaan yang setinggi-tingginya dengan berbekal ucapan terimakasih, peneliti sampaikan kepada beliau:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus.
3. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S. dan Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan seluruh waktu tenaga, dan

pikiran dalam membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Segenap dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan, motivasi belajar dalam studi sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi.
5. Keluargaku yang senantiasa mengalirkan doa dan dukungan baik moril, materiil maupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dan segenap pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan warna dalam menempuh pendidikan di kampus.

Atas segala jasa dan jerih payah serta bantuan yang diberikan, peneliti hanya mampu membalas dengan memohon doa kepada Allah SWT semoga mendapatkan balasan yang berlipat ganda, aamiin.

Akhir kata, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dalam arti sebenarnya. Sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi peneliti sendiri pada khususnya, bagi kita semua dan segenap pembaca pada umumnya.

Kudus, 2023

Penulis,

Ahmad Zainal Arifin

NIM. 201711008

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN JENANG MUBAROK KUDUS)**

NAMA: AHMAD ZAINAL ARIFIN
NIM: 201711008

Pembimbing 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
2. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *customer experience* dan kualitas produk terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Obyek pada penelitian ini adalah CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus. Responden pada penelitian ini berjumlah 110 konsumen. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah lembar kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji prasyarat yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi sederhana, path analysis, uji koefisien determinasi, uji T, dan uji F. Adapun hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) *Customer experience* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (2) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; (3) *Customer experience* tidak berpengaruh terhadap minat beli ulang; (4) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang; (5) Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (6) *Customer experience* melalui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang; (7) Kualitas produk melalui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: *Customer Experience*, Kualitas Produk, Minat Beli Ulang, Kepuasan Pelanggan

**THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE AND PRODUCT QUALITY
ON REPURCHASE INTEREST WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN
INTERVENING VARIABLE
(CASE STUDY ON JENANG MUBAROK KUDUS CONSUMERS)**

NAME: AHMAD ZAINAL ARIFIN
NIM: 201711008

Mentor 1. Dr. Dra. Mamik Indaryani, M.S.
2. Nurul Rizka Arumsari, S.E., M.M.

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS MANAGEMENT STUDY
PROGRAM**

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of customer experience and product quality on repurchase intention with customer satisfaction as an intervening variable. The object of this research is CV. Mubarok Food Cipta Delicia Kudus. Respondent in this study were 110 consumer. The data collection instrument used in the study was a questionnaire sheet. Data analysis techniques used prerequisite tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, simple regression test, path analysis, coefficient of determination, T test, F test. The result of this study are as follows: (1) Customer experience has a significant effect on customer satisfaction; (2) Product quality has a significant effect on customer satisfaction; (3) Customer experience has no effect on repurchase intention; (4) Customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention; (5) Product quality has a significant effect on customer satisfaction. (6) Customer experience through customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention; (7) Product quality through customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention.

Keywords: Customer Experience, Product Quality, Repurchase Intention, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Abstraksi	viii
Abstract	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 <i>Customer Experience</i>	10
2.1.2 Kualitas Produk	16

2.1.3 Minat Beli Ulang	22
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	25
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	30
2.3.1 Pegaaruh Antar Variabel.....	30
2.3.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	34
2.4 Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian	36
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	36
3.2.1 Variabel Penelitian	36
3.2.2 Definisi Operasional	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	39
3.3.1 Data Primer	39
3.3.2 Data Sekunder	39
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Pengumpulan Data	41
3.6 Pengolahan Data.....	41
3.7 Analisis Data.....	42
3.7.1 Uji Prasyarat.....	43
3.7.2 Uji Regresi Sederhana	44

3.7.3 Path Analysis	46
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi	50
3.7.5 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Berdirinya CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus.....	52
4.1.2 Visi dan Misi CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus.....	54
4.1.3 Struktur Kepengurusan CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus..	55
4.2 Penyajian Data	57
4.2.1 Profil Responden	57
4.2.2 Deskriptif Variabel	59
4.3 Analisis Data.....	62
4.3.1 Uji Prasyarat.....	62
4.3.2 Uji Regresi Sederhana	66
4.3.3 Path Analysis.....	71
4.3.4 Uji Koefisien Deteeminasi	74
4.3.5 Uji Hipotesis.....	75
4.4 Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Jenang Mubarak Kudus Tahun 2020-2021	4
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	58
Tabel 4.5 Variabel <i>Customer Experience</i>	59
Tabel 4.6 Variabel Kualitas Produk.....	60
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.8 Variabel Minat Beli Ulang.....	62
Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Tahap 1 $X_1 \rightarrow Y_2$	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Tahap 2 $X_2 \rightarrow Y_2$	67
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Tahap 3 $X_1 \rightarrow Y_1$	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Tahap 4 $X_2 \rightarrow Y_1$	69
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Tahap 5 $Y_2 \rightarrow Y_1$	70
Tabel 4.17 Nilai e pada persamaan 1.....	71
Tabel 4.18 Hasil Path Analysis Pada Persamaan 1.....	72
Tabel 4.19 Nilai e pada persamaan 2.....	72
Tabel 4.20 Hasil Path Analysis Pada Persamaan 2.....	73

Tabel 4.21 Tabel Uji Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4.22 Hasil Uji t $X_1 \rightarrow Y_2$	75
Tabel 4.23 Hasil Uji t $X_2 \rightarrow Y_2$	76
Tabel 4.24 Hasil Uji t $X_1 \rightarrow Y_1$	76
Tabel 4.25 Hasil Uji t $X_2 \rightarrow Y_1$	77
Tabel 4.26 Hasil Uji t $X_2 \rightarrow Y_1$	77
Tabel 4.27 Hasil Uji F (X_1, X_2, Y_2)	78
Tabel 4.28 Hasil Uji F (X_1, X_2, Y_2, Y_1).....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
Gambar 3.1 Uji regresi variabel X1 dengan Y2	45
Gambar 3.2 Uji regresi variabel X2 dengan Y2	45
Gambar 3.3 Uji regresi variabel X1 dengan Y1	45
Gambar 3.4 Uji regresi variabel X2 dengan Y1	45
Gambar 3.5 Uji regresi variabel Y2 dengan Y1	46
Gambar 3.6 Tahap 1 Path Analysis	47
Gambar 3.7 Tahap 2 Path Analysis	47
Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan CV. Mubarak Food Cipta Delicia Kudus..	55
Gambar 4.2 Hasil Path Analysis.....	73