

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PENGALAMAN,
HARGA, DAN VARIAN PRODUK TERHADAP *REVISIT*
DENGAN DIMODERASI PROMOSI
(Studi pada Konsumen Obat Nyamuk Merek Baygon
Aerosol di Kabupaten Bekasi)**

SKRIPSI



OLEH :
PUTRI YESIKA ANASTASIA BR PELAWI
NIM : 112011274

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PENGALAMAN, HARGA,
DAN VARIAN PRODUK TERHADAP *REVISIT* DENGAN
DIMODERASI PROMOSI
(Studi pada Konsumen Obat Nyamuk Merek Baygon
Aerosol di Kabupaten Bekasi)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
PUTRI YESIKA ANASTASIA BR PELAWI
NIM : 112011274

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi :

Nama Mahasiswa : Putri Yesika Anastasia Br Pelawi
NIM : 112011274
Judul Skripsi : Pengaruh Tingkat Kualitas Pengalaman, Harga, dan Varian Produk terhadap *Revisit* dengan Dimoderasi Promosi (Studi pada Konsumen Obat Nyamuk Aerosol Merek Baygon di Kabupaten Bekasi)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomin dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 09 Juli 2024

Pembimbing,



Dr. Nur' Aeni., S.E., M.Si
NIDN : 0405127503

SKRIPSI

***PENGARUH TINGKAT KUALITAS PENGALAMAN, HARGA, DAN
VARIAN PRODUK TERHADAP REVISIT DENGAN DIMODERASI
PROMOSI***

***(Studi pada Konsumen Obat Nyamuk Merek Baygon Aerosol
di Kabupaten Bekasi)***

Dipersiapkan dan disusun oleh :
Putri Yesika Anastasia Br Pelawi
112011274

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari sabtu, tanggal 27, bulan Juli, tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI


Ketua Penguji,
Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M.
NIDN : 0409037205

Tanda Tangan



Anggota Penguji,
Yohanes Herman Susilo, S.Kom., M.M
NIDN : 0415088105

Tanda Tangan



Mengetahui,

Ka. Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc
NIDN : 0406068402



Dr. Preatmi Nurastuti.,S.E.,M.M
NIDN : 0404046508

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Yesika Anastasia Br Pelawi
NIM : 112011274
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Tugas Akhir/Skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 09 Juli 2024

Tanda Tangan



Putri Yesika Anastasia Br Pelawi

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

”Tetapi yang menyertai kita adalah Tuhan, Allah kita, yang membantu kita dan melakukan peperangan kita”

(2 Tawarikh 32:8)

”It does not matter how slowly you go as long as you do not stop”

(Confucius)

“I have not failed. I’ve just found 10.000 ways that won’t work”

(Thomas Edison)

“Just finish what you started”

(Putri Yesika A. Br Pelawi)

Penulis bersyukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah-Nya yang tak terhingga, yang telah memberikan saya kesehatan, kebijaksanaan, dan ketabahan dalam menyelesaikan skripsi ini. Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Orang tua tercinta, Bapak Pirman Pelawi dan Mama Saripah Br Singarimbun. Saya sangat berterima kasih atas semua doa, motivasi, nasihat, pengorbanan, dukungan emosional dan finansial, serta kasih sayang yang selalu mengiringi hidup saya, baik selama masa kuliah maupun hingga saya berhasil meraih gelar baru. Tidak ada kata yang bisa menggambarkan betapa bersyukur dan bahagianya saya mendapatkan dukungan penuh dari kedua orang tua saya, yang menjadi motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada ketiga adikku tersayang Monica Rehulina Pelawi, Yosua Putra Pelawi, dan Yosia Putra Pelawi. Terima kasih sudah menjadi salah satu alasan penulis untuk tetap semangat dalam mengerjakan skripsi ini dan terima kasih telah menjadi sumber kebahagiaan untuk keluarga.
3. Kepada diri sendiri atas tekad dan semangat untuk terus belajar dan berkembang melalui penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala karunia-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Tingkat Kualitas Pengalaman, Harga, Varian Produk terhadap *Revisit* dengan Dimoderasi Promosi” (Studi pada Konsumen Obat Nyamuk Merek Baygon Aerosol di Kabupaten Bekasi)”. Penyusunan Tugas Akhir/skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesehatan dan berkat yang melimpah sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan benar dan tepat waktu.
2. Ibu Nur' Aeni, S.E., M.Si selaku pembimbing utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak pengetahuan dan kemudahan, memberikan masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
3. Tim penguji, Ibu Dr. Pupung Purnamasari, S.E., M.M dan bapak Yohanes Herman Susilo, S.Kom., M.M, terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E., M.Sc dan Bapak Wahid Hasyim, S.E., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat Menulis Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa.
5. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah

memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil terhadap penulis.

6. Bapak Hamzah Muhammad M, S.K.M., M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati serta membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi ini.
8. Kepada Assyifa Nurul Aini dan Febina Maryanggi Hutapea selaku sahabat penulis sejak SMA yang sedang bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi di Universitas lain.
9. Teman seperjuangan penulis pasukan “*Orange View*” yaitu Ajeng, Amel, Dilla, Maria, Masriyeh, Nada, Nadia, Nurul, Regina, dan Yumi yang turut serta selalu berjuang bersama menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman angkatan 2020 kelas MA20A6 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa atas diskusi, saran, semangat dan hal-hal positif yang diberikan selama masa perkuliahan.
11. Terima kasih kepada Afrilzal dan Nada Aulia, selaku teman seperjuangan penulis yang telah mau diajak bertukar pikiran dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada 5 (lima) sahabat sedari kecil penulis yang tergabung dalam “*Children of God*” Daniel, Gina, Gindo, Ruth dan Yola. Terima kasih untuk tetap memberikan kata-kata motivasi dan keceriaan walaupun saat ini kita berenam berada di Pulau dan kota berbeda dengan berjuang bersama-sama demi masa depan yang cerah.
13. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Pelita yang selalu memberikan kemudahan dan membantu dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu selama proses pembuatan Tugas Akhir/Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat mengharapkan kritik serta saran. Semoga Tugas Akhir/Skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 03 Maret 2024

Penulis,

Putri Yesika Anastasia Br. Pelawi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRACT	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian <i>Revisit</i>	12
2.1.2 Pengertian Kualitas Pengalaman.....	13
2.1.3 Pengertian Harga	13
2.1.4 Pengertian Varian Produk.....	14
2.1.5 Pengertian Promosi.....	16
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	23
2.3.1 Hipotesis	23
2.3.2 Model Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian	33
3.1.2 Desain Penelitian	34
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.1.1 Definisi Operasional	35
3.1.2 Pengukuran Variabel	38
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sample.....	39
3.4 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data.....	39
3.1.1 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.1.2 Metode Pengumpulan Data.....	39

3.5 Metode Analisis Data	40
3.1.1 Analisis Statistik Deskriptif	40
3.1.2 Analisis Statistik Inferensial	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum S.C. Johnson & Son (Baygon)	47
4.1.2 Hasil Analisis Data	51
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Celah Penelitian	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
Tabel 3.2 Skala Likert	40
Table 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	51
Table 4.2 Hasil Uji Deskriptif Variabel <i>Revisit</i>	54
Table 4.3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pengalaman	56
Table 4.4 Hasil Uji Deskriptif Variabel Harga	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Variabel Varian Produk.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Variabel Promosi.....	61
Tabel 4.7 <i>Outer Loading Revisit</i> (Y).....	65
Tabel 4.8 <i>Outer Loading</i> Kualitas Pengalaman (X1).....	66
Tabel 4.9 <i>Outer Loading</i> Harga (X2).....	67
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i> Varian Produk (X3).....	69
Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i> Promosi (Z).....	70
Tabel 4.12 <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 4.13 <i>Average Variant Extracted</i>	73
Tabel 4.14 Construct Reliability & Validity	74
Tabel 4.15 Uji Evaluasi <i>R-Square</i>	75
Tabel 4.16 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	76
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis <i>Path Coefficient</i>	78
Tabel 4.18 Hasil Uji Moderasi	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	34
Gambar 4. 1 Varian Produk Obat Nyamuk Baygon	48
Gambar 4.2 Produk Obat Nyamuk Baygon Yang Dijual Di Mini Market dan Super Market	49
Gambar 4.3 Produk Obat Nyamuk Baygon di E-Commerce.....	49
Gambar 4.4 Hasil Uji SEM-PLS	64
Gambar 4.5 Hasil dari Bootstrapping.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Top Brand Award Obat Nyamuk Aerosol.....	95
Lampiran 2. Review Online Konsumen Obat Nyamuk Baygon.....	95
Lampiran 3. Tabel Perusahaan Pengembang Obat Nyamuk.....	96
Lampiran 4. Tabel Mix Marketing.....	97
Lampiran 5. Mapping Jurnal	100
Lampiran 6. Lembar Kuesioner	121
Lampiran 7. Hasil Kuesioner 103 Responden.....	126
Lampiran 8. Karakteristik Responden.....	151
Lampiran 9. Nilai t Tabel	153
Lampiran 10. Hasil Olah Data	154
Lampiran 11. Hasil Turnitin.....	157

***Influence Of Level Quality Experience, Prices, And Variants
Products Subject To Revisit With Moderation Of Promotion
(Study On Consumers Of Baygon Aerosol Brand Mosquito
Repellent In Bekasi Regency)***

Putri Yesika Anastasia Br Pelawi¹⁾
Nur' Aeni²⁾

Abstract

The number of factories in an area is one of the main factors that accelerates mosquito breeding because of the waste produced by these factories. Unpredictable weather also tends to breed in hot temperatures and weather. Mosquitoes can carry viruses and bacteria to the human body, such as malaria, elephantiasis and dengue fever. One way to prevent this is to use mosquito repellent. Data shows that Baygon mosquito repellent was ranked first in the Top Brand Award for five consecutive years (2019-2023). This research aims to examine the quality of experience, price, product variants on revisit rates with promotional moderation. This research involved 103 respondents who had purchased and used Baygon mosquito repellent in the Bekasi Regency area. Sampling is non-probability sampling with a purposive technique for collecting respondents. This research was processed using regression techniques using SmartPLS 3 Software. This research proves that 1) the quality of the experience offered by Baygon has a small role in increasing the revisit rate. 2) The price set by Baygon has little role in increasing the revisit rate. 3) The product variants offered by Baygon have a small role in increasing the revisit rate. 4) The promotion run by Baygon does not have a good influence to moderate the quality of experience on the revisit rate. 5) Promotions run by Baygon are not able to moderate prices to increase revisit rates. 6) The promotion run by Baygon is not able to moderate product variants to increase the revisit rate.

Keywords: Quality of Experience, Price, Product Variants, Revisit, Promotion

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PENGALAMAN, HARGA, DAN
VARIAN PRODUK TERHADAP *REVISIT* DENGAN DIMODERASI
PROMOSI
(Studi pada Konsumen Obat Nyamuk Merek Baygon Aerosol di Kabupaten
Bekasi)**

Putri Yesika Anastasia Br Pelawi¹⁾
Nur' Aeni²⁾

ABSTRAK

Banyaknya pabrik di suatu wilayah menjadi salah satu faktor utama yang mempercepat perkembangbiakan nyamuk karena limbah yang dihasilkan oleh pabrik tersebut. Cuaca yang tidak menentu juga cenderung berkembang biak di suhu dan cuaca yang panas. Nyamuk dapat membawa virus dan bakteri ke tubuh manusia, seperti malaria, kaki gajah, dan DBD. Salah satu cara untuk mencegah hal ini adalah dengan menggunakan obat nyamuk. Data menunjukkan bahwa obat nyamuk Baygon berhasil menempati peringkat pertama dalam Top Brand Award selama lima tahun berturut-turut (2019-2023). Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pengalaman, harga, varian produk terhadap tingkat *revisit* dengan moderasi promosi. Penelitian ini melibatkan 103 responden yang pernah membeli dan menggunakan obat nyamuk Baygon di wilayah Kabupaten Bekasi. Pengambilan sampel bersifat non probability sampling dengan teknik pengambilan respondennya bersifat purposive. Penelitian ini diolah dengan menggunakan teknik regresi menggunakan Software SmartPLS 3.

Penelitian ini membuktikan bahwa 1) kualitas pengalaman yang ditawarkan oleh Baygon memiliki peran kecil dalam meningkatkan tingkat *revisit*. 2) Harga yang ditetapkan oleh Baygon memiliki kecil dalam meningkatkan tingkat *revisit*. 3) Varian produk yang ditawarkan oleh Baygon memiliki peran kecil dalam meningkatkan tingkat *revisit*. 4) Promosi yang dijalankan oleh Baygon tidak memiliki pengaruh yang baik untuk memoderasi kualitas pengalaman terhadap tingkat *revisit*. 5) Promosi yang dijalankan oleh Baygon tidak mampu memoderasi harga untuk meningkatkan tingkat *revisit*. 6) Promosi yang dijalankan oleh Baygon tidak mampu memoderasi varian produk untuk meningkatkan tingkat *revisit*.

Kata Kunci : kualitas pengalaman, harga, varian produk, *revisit*, promosi