

**ANALISIS PENGARUH VARIATION OF PRODUCT
TERHADAP REPURCHRRASE INTENTION DIMODERASI
CUSTOMER BEHAVIOR DAN EXPERIENCE QUALITY
(Studi Kasus Pada Konsumen Mie Sedaap Cup
Di Kec. Cikarang Timur)**

SKRIPSI



**OLEH :
JESSICA NAOMI MANURUNG
NIM : 112010032**

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

**ANALISIS PENGARUH VARIATION OF PRODUCT
TERHADAP REPURCHASE INTENTION DIMODERASI
CUSTOMER BEHAVIOR DAN EXPERIENCE QUALITY
(Studi Kasus Pada Konsumen Mie Sedaap Cup Di Kec. Cikarang
Timur)**

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

SKRIPSI



**OLEH :
JESSICA NAOMI MANURUNG
NIM : 112010032**

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

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

Nama Mahasiswa : Jessica Naomi Manurung
NIM : 112010032
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Variation Of Product Terhadap Repurchase Intention Dimoderasi Customer Behavior Dan Experience Quality (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Sedaap Cup Di Kec. Cikarang Timur)

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 Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 12 Juni 2024
Pembimbing,



Dr. Hj. Surya Bintarti.,S.E.,M.M
0423107203

SKRIPSI

***ANALISIS PENGARUH VARIATION OF PRODUCT TERHADAP
REPURCHASE INTENTION DIMODERASI CUSTOMER
BEHAVIOR DAN EXPERIENCE QUALITY
(Studi Kasus Pada Konsumen Mie Sedaap Cup Di Kec. Cikarang Timur)***

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Jessica Naomi Manurung
112010032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Sabtu, tanggal 20, bulan Juli, tahun 2024, dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Agustini Tanjung.,S.E.,M.M.,D.B.A
NIDN: 0417087108

Tanda Tangan


Anggota Penguji,
Wachid Hasyim.,S.E.,M.M
NIDN: 0411118901

Tanda Tangan


Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen



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

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis



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

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Jessica Naomi Manurung
NIM	: 112010032
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, 12 Juni 2024



Jessica Naomi Manurung

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”

(Yeremia 29:11 TB)

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4 : 6-7 TB)

"Pendidikan adalah kunci untuk membuka pintu kebenaran dan kebijaksanaan yang ada di dunia.”

(Albert Einstein)

"Semua orang adalah seorang jenius. Tapi jika Anda menilai seekor ikan dari kemampuannya untuk memanjat pohon, ia akan hidup seumur hidupnya menganggap dirinya bodoh."

(Albert Einstein)

Dengan penuh rasa syukur saya kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh cinta kasih kepada :

1. Ayahanda, Robinson Manurung, Ibunda tercinta Gokmaisi Gultom, Adikku tersayang Dwi Riama Agustin dan Gideon Arenji Sahata, paman ku Roberto Manurung, tante Lina serta pa Uda Diniel
2. Dosen Pembimbing Ibu Hj. Surya Bintarti SE., MM dan Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.
3. Sahabat saya Clara Alycia S.H; Faradhina Budianti, S.Ds; Roselin Tesalonicka, A.Md, Sn; Fransisca Cindy Natasha; Tia Damayanti;

Novitasari; Indra Fernando Hasibuan, M. Bambang Jaya Pamungkas,
S.Kom.

4. Teman seperjuangan skripsi saya Melany Indah Savitri, Syarifah Munawaroh, Lu'luhuri Pramudya Wardhani dan Trisya Namira Ayudia.
5. Seseorang yang selalu memberi support kepada saya dengan panggilan my loka.

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, segala Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya sebagai penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Variation Of Product Terhadap Repurchase Intention Dimoderasi Customer Behavior Dan Experience Quality (Studi Kasus Pada Konsumen Mie Sedaap Cup Di Kab. Bekasi)”. Penyusunan Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih 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 dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Kesehatan dan kekuatan agar bisa Menyusun skripsi ini dengan lancar.
2. Ibu Hj. Surya Bintarti SE., MM selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan saran, tauladan serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Ir.H. Moh. Mardiana., MM., PHD, selaku Ketua Yayasan Pelita Bangsa
4. Bapak Hamzah Muhammad M.,SKM., M.m selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
5. Yunita Ramadhani Ratnaningsih RDS, S.E., M.Sc dan Erina Rulianti SIP., MM. 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.
6. 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 dukurangan moril maupun materil terhadap penulis.

7. Tri Wahyu Wirjawan., SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik
8. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membimbing, menganugrahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi/Tesis ini.
9. Orangtua saya yang telah membesarkan, mendidik, serta mendoakan saya dengan penuh kesabaran dan pengorbanan yang tiada tara. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kasih sayang yang telah mereka berikan kepada saya.
10. Teman-teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa. Terima kasih atas diskusi, saran dan dukungan yang diberikan.
11. Sahabat-sahabat saya diluar kampus dan orang-orang yang saya kasihi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saya sangat sangat terbuka terhadap kritik serta saran yang diberikan. Semoga tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Bekasi, 12 Juni 2024

Penulis,

Jessica Naomi Manurung

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>Abstract</i>	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian <i>Repurchase Intention</i>	13
2.1.1.1 Indikator <i>Repurchase Intention</i>	13
2.1.2 Pengertian <i>Variation of Product</i>	14
2.1.2.1 Indikator <i>Variation of Product</i>	14
2.1.3 Pengertian Customer Behavior	15
2.1.3.1 Indikator Customer Behavior	15
2.1.4 Pengertian <i>Experience Quality</i>	16
2.1.4.1 Indikator Experience Quality	17
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	28
2.3.1 Hipotesis	28
2.3.2 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	36
3.1.1 Jenis Penelitian	36
3.1.2 Desain Penelitian	37
3.3 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel	42
3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Jenis dan Sumber Data	42
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Metode Analisa Data	44
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	44
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Mie Sedaap Cup	51
4.1.2 Hasil Analisis Data	54
4.1.3 Hasil Uji Hipotesis	82
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
Lampiran Skripsi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 TOP BRAND INDEX Mie Instant Dalam Kemasan Cup.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	33
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Gambar Mie Sedaap Cup di Offline Store	52
Gambar 4. 2 Mie Sedaap Cup di Online Store.....	52
Gambar 4. 3 Hasil Uji SEM PLS	68
Gambar 4. 4 Hasil dari Bootstrapping.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Celah Penelitian.....	5
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert.....	43
Tabel 3. 3 Evaluasi Inner Model	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Penelitian	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Variabel Repurchase Intention.....	58
Tabel 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Variabel Variation of Product.....	60
Tabel 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Variabel Customer Behavior.....	63
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Variabel Experience Quality	65
Tabel 4. 6 Cross Loading (Y).....	68
Tabel 4. 7 Cross Loading (X).....	77
Tabel 4. 8 Cross Loading (Z1)	73
Tabel 4. 9 Cross Loading (Z2)	79
Tabel 4. 10 Outer Loading	78
Tabel 4. 11 Average Variance Extracted (AVE)	79
Tabel 4. 12 Construct Reliability dan Validity	80
Tabel 4. 13 Uji Evaluasi R-Square.....	81
Tabel 4. 14 Hasil Uji Hipotesis Path Coefficiencie.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Cover	94
Lampiran 2 Mapping Jurnal	95
Lampiran 3 TOP BRAND INDEX	116
Lampiran 4 Analisis Bauran 7p	117
Lampiran 5 Lembar Kuisisioner	120
Lampiran 6 Tabel Kuisisioner	126
Lampiran 7 Karakteristik Responden.....	154
Lampiran 8 Nilai R Moment	158
Lampiran 9 Hasil Olah Data	159
Lampiran 10 Data Penjualan Mie Instan.....	162
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidp.....	163

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRODUCT VARIATION ON
REPURCHASE INTEREST MODERATED CONSUMER LIFESTYLE AND
EXPERIENCE QUALITY**
(Case Study on Sedaap Cup Noodle Consumers in East Cikarang District)

**Jessica Naomi Manurung¹
Surya Bintarti²**

Abstract

Cup noodles are one of the popular fast food products among consumers in Indonesia, even throughout the world. One of the popular cup noodles is Mie Sedaap Cup. The high interest in buying Mie Sedaap Cup is proven by the inclusion of Mie Sedaap Cup in the Top Brand Index in second position in 2023. The high repurchase interest is influenced by the many variations of products offered by Mie Sedaap Cup. Product Variations as a separate expert in a brand or product line that can be distinguished based on size, price, appearance or characteristics (Kotler (2009: 72)) in (Ningsih & Amirulmukminin, 2020).

The purpose of this study is to determine the effect of product variations on repurchase interest in Mie Sedaap Cup which is moderated by lifestyle and quality of experience. The research method carried out is quantitative by distributing questionnaires. This study was tested on 113 respondents who then collected data and tested for feasibility. After being tested for feasibility, a Feasibility Test using SmartPLS 4.0 is carried out through validity, discriminant and reliability tests. The results of data feasibility testing obtained a value of convergence validity, discriminant validity and Reability > 0.7 so that this study can be declared valid.

Keyword: Variation of Product, Repurchase Intention, Customer Behavior, Quality Experience

- 1) Jessica Naomi Manurung
- 2) Dr. Hj. Surya Bintarti, S.E.,M.M

**ANALISIS PENGARUH VARIASI PRODUK TERHADAP MINAT BELI
ULANG KEMBALI DIMODERASI GAYA HIDUP KONSUMEN DAN
KUALITAS PENGALAMAN
(Studi Kasus Pada Konsumen Mie Sedaap Cup Di Kec. Cikarang Timur)**

**Jessica Naomi Manurung¹
Surya Bintarti²**

ABSTRAK

Mie cup menjadi salah satu produk makanan cepat saji yang populer di kalangan konsumen di negara Indonesia, bahkan seluruh dunia. Salah satu mie cup yang populer adalah Mie Sedaap Cup. Tingginya minat beli Mie Sedaap Cup terbukti dengan masuknya Mie Sedaap Cup ini ke dalam Top Brand Index di posisi kedua pada tahun 2023. Minat beli ulang yang tinggi dipengaruhi oleh banyaknya variasi produk yang ditawarkan oleh Mie Sedaap Cup. Variasi Produk sebagai ahli tersendiri dalam sebuah merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan atau ciri-ciri tersendiri (Kotler (2009:72)) dalam (Ningsih & Amirulmukminin, 2020).

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh variasi produk terhadap minat beli ulang Mie Sedaap Cup yang di moderasi oleh gaya hidup dan kualitas pengalaman. Metode penelitian yang dilakukan yakni kuantitatif dengan menyebar kuisioner. Penelitian ini diuji terhadap 113 responden yang kemudian data dikumpulkan dan diuji kelayakan. Setelah diuji kelayakan, maka dilakukan Uji Kelayakan menggunakan SmartPLS 4.0 melalui uji validitas, diskriminan dan uji reabilitas. Hasil pengujian kelayakan data memperoleh nilai validitas konvergensi, validitas diskriminan dan Reability > 0,7 sehingga penelitian ini dapat dinyatakan valid.

Kata Kunci : Variation of Product, Repurchase Intention, Customer Behavior,
Quality Experience

- 1) Jessica Naomi Manurung
- 2) Dr. Hj. Surya Bintarti, S.E.,M.M