

PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN ROTI MAWARID DI PONDOK PESANTREN ROUDLOTUL 'ULUM DESA KARANGTANJUNG, ALIAN, KEBUMEN

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu
Program Study Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Nahdlatul 'Ulama Kebumen



SKRIPSI

Di susun oleh :

Anisa Ismail

17.21073

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
TAHUN 2021**

PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN ROTI MAWARID DI PONDOK PESANTREN ROUDLOTUL 'ULUM DESA KARANGTANJUNG, ALIAN, KEBUMEN

Diajukan guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu
Program Study Ekonomi Syari'ah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institute Agama Ismal Nahdlatul 'Ulama Kebumen



SKRIPSI

Di susun oleh :

Anisa Ismail

17.21073

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NAHDLATUL ULAMA KEBUMEN
TAHUN 2021**

SKRIPSI

**PENGARUH VARIASI PRODUK, HARGA, DAN CUSTOMER
EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN
ROTI MAWARID DI PONDOK PESANTREN ROUDLOTUL 'ULUM
DESA KARANGTANJUNG, ALIAN, KEBUMEN**

Oleh

Anisa Ismail

17.21073

Telah dimunaqosahkan di depan sidang penguji

Pada tanggal 31 Agustus 2021

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat guna memperoleh gelar

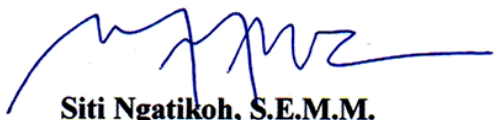
Sarjana Strata 1 Ekonomi Syari'ah

Pada Tanggal 31 Agustus 2021


Pembimbing I,


Dr. Imam Satibi, M.Pd.I
NIDN. 2123027201

Pembimbing II


Siti Ngatikoh, S.E.M.M.
NIDN. 2107117001

Penguji I

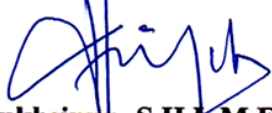

Mukhsinun, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2105038102

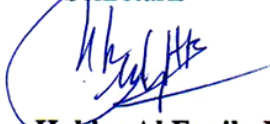
Penguji II


Umi Arifah, M.M
NIDN. 2114088703

Ketua Sidang


Sekretaris


Mukhsinun, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2105038102


Nur Iman Hakim Al Faqih, M.E.K
NIDN. 2108028901

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam


Mukhsinun, S.H.I., M.E.I
NIDN. 2105038102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa ismail

NIM : 17.21073

Judul Skripsi : Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan Customer Experience Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Roti Mawarid Di Pondok Pesantren Roudlotul 'Ulum

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini adalah benar-benar hasil penelitian/pengkajian mendalam terhadap suatu pokok masalah yang dilakukan secara mandiri dibawah bimbingan dosen pembimbing dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang berlaku di IAINU Kebumen. Dan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah dilakukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak juga 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.

Jika dalam perjalanan waktu terbukti skripsi karya saya tidak sesuai dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala resiko, termasuk pencabutan gelar kesarjanaan yang saya sandang.

Kebumen, 18 Agustus 2021



Anisa Ismail

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan”**

(Q.S Asy-Syarh: 5-6)

**Orang yang pesimis selalu melihat kesulitan disetiap kesempatan,
Tapi orang yang optimis selalu melihat kesempatan dalam setiap kesulitan.**

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, Segala Puji Bagiallah SWT Atas
Rahmat Dan Hidayahnya Kepada Hambanya Ini,
Sholawat Dan Salam Kepada Idolaku Nabi
Muhammad SAW Dan Para Sahabat Serta Keluarganya,
Sehingga Dapat Menyelesaikan Skripsi sebagai Tugas Akhir
Perkuliahannya Ini.*

Skripsi ini ku persembahkan untuk :

- *Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen*
- *Kedua orang tuaku yang telah melahirkanku Bapak Ismail (Alm) dan Mamah Muhsonah (Almh)*
- *Ibu Muhibbah dan Bapak Poniman yang tiada henti memberikan support lahiriyah maupun batiniyah serta do'a dan dukungan para saudara untuk penulis.*
- *Santri dan keluarga besar pondok pesantren Roudlotul 'Ulum yang selalu memberikan dukungan serta do'anya.*
- *Semua orang-orang tersayang, teman, sahabat, dan yang tidak bisa disebutkan satu-persatunya atas motivasi dan dukungan yang telah diberikan.*

“TERIMA KASIH UNTUK SEMUANYA”

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) pengaruh variasi produk terhadap minat beli ulang konsumen roti mawarid, (2) pengaruh harga terhadap minat beli ulang konsumen roti mawarid, (3) pengaruh *customer experience* terhadap minat beli ulang konsumen roti mawarid, (4) variabel yang paling dominan mempengaruhi minat beli ulang konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen roti mawarid yang telah membeli lebih dari dua kali. Teknik pengambilan sampling menggunakan metode purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 68 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh positif terhadap variasi produk terhadap minat beli ulang konsumen roti mawarid. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,162 > 0,678$) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$); (2) terdapat pengaruh positif terhadap harga terhadap minat beli ulang konsumen roti mawarid. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,042 > 0,678$) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,045 < 0,05$); (3) terdapat pengaruh positif terhadap *customer experience* terhadap minat beli ulang konsumen roti mawarid. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,792 > 0,678$) dan nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$); (4) variabel independen yang paling berpengaruh secara dominan adalah variasi produk. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} yang dimiliki variasi produk lebih besar dari pada t_{hitung} variabel yang lain (Harga (t_{hitung} 2,042) dan *Customer experience* (t_{hitung} 2,792)). Variasi produk, harga, dan *customer experience* mempengaruhi minat beli ulang sebesar 80,4%, dan sisanya 19,6% dipengaruhi oleh variabel bebas yang lain

Kata kunci : Variasi produk, harga, *customer experience*, dan minat beli ulang konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the effect of product variations on the repurchase interest of Mawarid Roti consumers, (2) the effect of price on the repurchase intention of Mawarid Roti consumers, (3) the influence of customer experience on the repurchase interest of Mawarid Roti consumers, (4) the most dominant variable influencing consumer repurchase intention.

The research method used in this research is quantitative. The population in this study were consumers of Mawarid bread who had bought it more than twice. The sampling technique used was purposive sampling method with a total sample of 68 people. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is multiple regression.

The results of this study indicate that: (1) there is a positive influence on product variety on consumer repurchase intention of Mawarid bread. This is evidenced by the value of t_{count} greater than t_{table} ($3.162 > 0.678$) and a significance value that is smaller than 0.05 ($0.002 < 0.05$); (2) there is a positive effect on the price of consumers' repurchase interest of Mawarid bread. This is evidenced by the value of t_{count} greater than t_{table} ($2,042 > 0.678$) and a significance value that is smaller than 0.05 ($0.045 < 0.05$); (3) there is a positive influence on customer experience on consumer repurchase interest in Mawarid bread. This is evidenced by the value of t_{count} greater than t_{table} ($2.792 > 0.678$) and a significance value that is smaller than 0.05 ($0.007 < 0.05$); (4) there is a positive effect on product variations on consumer repurchase interest in Mawarid bread. This is evidenced by the value of t_{count} greater than t_{table} (2.75) and a significance value that is smaller than 0.05 (0.001). Variations in products, prices, and customer experience affect repurchase interest by 80.4%, and the remaining 19.6% influenced by other independent variable

Keywords: Product variation, price, customer experience, and consumer repurchase interest.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWt, Tuhan yang maha memberi rahmat, hidayah, dan karunianya yang tampak maupun tersembunyi kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripdi yang berjudul **“Pengaruh Variasi Produk, Harga, Dan *Customer Experience* Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Roti Mawarid Di Pondok Pesantren Roudlotul ‘Ulum”**

Sholawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan keluarganya yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah, kedzaliman, dan kesengsaraan ke zaman yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini. Dengan selesainya penelitian ini pastilah tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung dan penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih atas segala bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Fikria Najitama, S.HI.,M.SI. selaku Rektor IAINU Kebumen
2. Faisal, S.Ag.,M.Ag selaku wakil rector IAINU Kebumen
3. Bapak Dr. Imam Satibi, M.Pd.I selaku Pembimbing I dan ibu Siti Ngatikoh,S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Mukhsinun, S.H.I.,M.E.I., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen

5. Bapak H. Munir Achyar, S.E.,M.Si., Selaku Kepala Program Studi jurusan Ekonomi Syari'ah
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAINU Kebumen
7. Segenap Pengasuh Pondok Pesantren Raudlotul 'Ulum Karangtanjung, Alian, Kebumen.
8. Bapak Zainal Mustofa selaku pemilik dari industri roti mawarid dan Bapak Amad Parwadi selaku manajer roti mawarid
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberi dukungan

Penulis mohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Kebumen 18 Agustus 2021

Penulis,

Anisa Ismail
17.21073

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Penegasan Istilah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITAS	12
A. Landasan Teori	12
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis Penelitian.....	28
D. Instrumen Penelitian.....	32
E. Kerangka Pemikiran	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Pendekatan Penelitian	36
B. Desain Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN	49
A. Data Penelitian	49
B. Analisis Data Penelitian	53
C. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP.....	75
Kesimpulan	75
Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	52
Tabel 4.2.....	53
Tabel 4.3.....	53
Tabel 4.4.....	54
Tabel 4.5.....	55
Tabel 4.6.....	56
Tabel 4.7.....	56
Tabel 4.8.....	58
Tabel 4.9.....	58
Tabel 4.10.....	58
Tabel 4.11.....	59
Tabel 4.12.....	60
Tabel 4.13.....	61
Tabel 4.14.....	63
Tabel 4.15.....	64
Tabel 4.16.....	66
Tabel 4.17.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	60
Gambar 4.2.....	62