

**PENGARUH PEMASARAN SENSORIK TERHADAP MINAT BELI ULANG  
KONSUMEN KFC JEMBER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program  
Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh:**

**TITIS ALVITA PRABAWATI  
20.1041.1201**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2025**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Titis Alvita Praabawati**

Nim : **2010411201**

Prodi : **Manajemen**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PEMASARAN SENSORIK TERHADAP MINAT BELI ULANG KONSUMEN KFC JEMBER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 14 Februari 2025

Yang menyatakan,



**Titis Alvita Praabawati**  
NIM. 2010411201

**SKRIPSI**

**PENGARUH PEMASARAN SENSORIK TERHADAP MINAT BELI ULANG  
KONSUMEN KFC JEMBER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL MEDIASI**



Oleh:

**TITIS ALVITA PRABAWATI**

**20.1041.1201**

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Maheni Ika Sari, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Yohanes Gunawan W, SE., MM

## PENGESAHAN

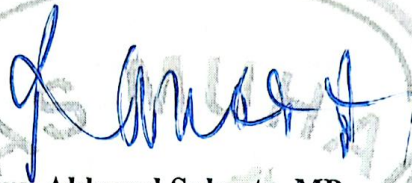
Skripsi berjudul : Pengaruh pemasaran sensorik terhadap minat beli ulang konsumen KFC jember dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 14 Februari 2025

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



**Drs. Akhmad Suharto, MP.**  
NPK. 1962120118906242

Anggota 1,



**Maheni Ika Sari, SE., M.M.**  
NIP. 197708112005012001

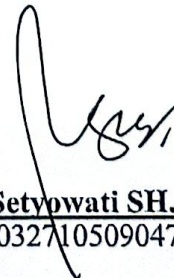
Anggota 2,



**Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM**  
NPK. 1991012811703792

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



**Dr. Trias Setyowati SH., SE., MM**  
NPK. 19720327105090477



Dekan

**Maheni Ika Sari, SE., M.M.**  
NIP. 197708112005012001

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayahnya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepada saya dengan segala kemudahan dan diberikannya, sehingga saya dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Cinta pertama dan panutanku, ayahanda M Halili dan mama Siti Jumaidah. Dan juga kakak saya Hilmi Novita Sari serta keponakan saya Alm. Sekar keisa palupi yang saya sangat sayangi, Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulis kasih, mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Semoga bapak mama sehat panjang umur dan bahagia selalu.
3. Dosen pembimbing utama, ibu Maheni Ika Sari, SE., MM., dan dosen pembimbing pendamping, Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM. Terima kasih atas segala, dan ilmu yang telah diberikan selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini. Dukungan dan masukan dari Bapak dan Ibu sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
4. Terima kasih kepada pihak KFC Jember yang telah memberikan izin dan membantu penulis.
5. Kepada Ahmad Raka Arya Bima Cahya terima kasih telah menjadi tempatku berbagi, mendengar setiap keluh kesah tanpa menghakimi dan selalu ada dalam suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa tanah dan bangunan.
6. Teruntuk sahabat – sahabat tercinta Evi Purnamasari, Agustina, Khalisa, Zea Putri, Dwi rima yang telah menjadi keluarga dan telah memahami, mendukung, dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Untuk diri saya sendiri, Titis Alvita Prabawati terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih melewati hari-hari sulit dengan kepala tegak, meski terkadang hati terasa lelah dan pikiran ingin menyerah. Terima kasih pada hati yang masih tetap tegar dan ikhlas menjalani semuanya. Terima kasih pada raga dan jiwa yang masih kuat. Saya bangga pada diri saya sendiri.

## MOTTO

“Allah akan meninggikan derajat orang-orang yang beriman dan berilmu di antara kalian.”

**(QS. Al-Mujadilah: 11)**

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

**(QS. Al-Insyirah: 6)**

“Tidak ada usaha yang sia-sia, setiap langkah adalah bagian dari perjalanan menuju keberhasilan.”

“Mimpi besar dimulai dari langkah kecil yang konsisten



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul —Pengaruh Pemasaran Sensorik Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen KFC Jember Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasil sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi M. Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. Selaku ketua program studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Trias Setyowati, SE., MM, selaku ketua program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM. Selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Yohanes Gunawan Wibowo, SE., MM Selaku dosen pembimbing 2 yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan.
5. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah membimbing sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah yang saya tempuh. Doa, cinta, dan dukungan tanpa henti yang kalian berikan menjadi pilar utama dalam perjalanan ini.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Atas segala amal baik yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya kepada kita semua. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan referensi yang bermanfaat bagi para pembaca.

**Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Jember 14 Februari 2025  
Penulis

Titis Alvita Prabawati  
NIM. 2010411201

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	8
2.1.1 Pemasaran Jasa .....	8
2.1.2 Perilaku Konsumen .....	8
2.1.3 Teori S-O-R (Stimulus Organism Response) .....	9
2.1.4 Pemasaran Sensorik .....	10
2.1.5 Keputusan Pembelian .....	13
2.1.6 Minat Beli Ulang .....	14
2.1.7 Kepuasan Konsumen .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	18
2.3 Kerangka Pemikiran .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	23
2.4.1 Pengaruh Pemasaran Sensorik Terhadap Minat Beli Ulang .....	23
2.4.2 Pengaruh Pemasaran Sensorik Terhadap Kepuasan Konsumen .....	24
2.4.3 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang .....	24
2.4.4 Pengaruh Pemasaran Sensorik Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.2.1 Variabel Pemasaran Sensorik (X) .....	26
3.2.2 Variabel Kepuasan Konsumen (Z) .....	27
3.2.3 Variabel Minat Beli Ulang (Y) .....	28
3.3 Desain Penelitian .....	28
3.4 Jenis Data Penelitian .....	29
3.4.1 Data Primer .....	29



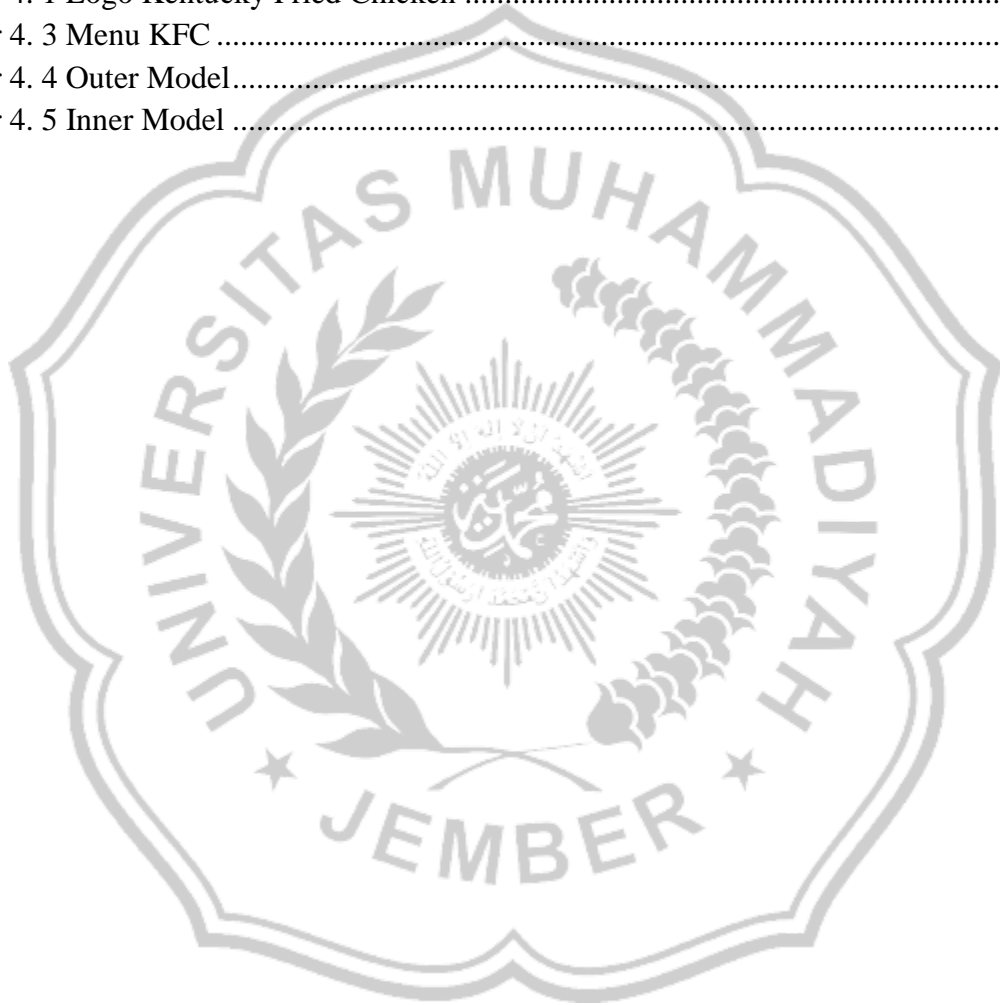
3.4.2 Data Sekunder .....	29
3.5 Populasi dan Sampel .....	29
3.5.1. Populasi .....	29
3.5.2. Sampel .....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6.1 Observasi .....	30
3.6.2 Kuesioner .....	31
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	31
3.7.2 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
4.1.1 Sejarah Singkat Kentucky Fried Chicken (KFC) .....	36
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	38
4.1.3 Aspek Personalia .....	40
4.2 Karakteristik Responden .....	41
4.3 Analisis Deskriptif Variabel .....	43
4.4 Hasil Analisis Data Penelitian .....	49
4.4.1 <i>Outer Model</i> .....	50
4.4.2 <i>Inner Model</i> .....	54
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis .....	56
4.5 Pembahasan .....	58
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4. 1 Jumlah Tenaga Kerja KFC Jember.....	40
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Asal Konsumen.....	43
Tabel 4. 5 Kriteria Interval .....	43
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Pemasaran Sensorik ( $X_1$ ) .....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Z) .....	46
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang (Y).....	48
Tabel 4. 9 Nilai <i>Outer Loading</i> .....	51
Tabel 4. 10 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> .....	51
Tabel 4. 11 Nilai <i>Cross Loading</i> .....	52
Tabel 4. 12 Diskriminan Validity dengan Fornell-Larcker .....	53
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliailitas .....	53
Tabel 4. 14 Nilai <i>Adjusted R Square</i> .....	55
Tabel 4. 15 Hasil Q Square.....	56
Tabel 4. 16 Standar <i>Goodness of Fit SmartPLS</i> .....	56
Tabel 4. 17 Uji <i>Path Coefficient</i> dan Uji Hipotesis.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Intensitas Mengonsumsi Makanan Cepat Saji di Indonesia Berdasarkan Gender .....	1
Gambar 1. 2 Penjualan 10 Restoran Tertinggi di Indonesia.....	2
Gambar 1. 3 Ulasan Konsumen.....	5
Gambar 2. 1 Bagan Teori S-O-R.....	10
Gambar 2. 2 Model Tahap Pengambilan Keputusan Pembelian.....	13
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran .....	23
Gambar 4. 1 Logo Kentucky Fried Chicken .....	34
Gambar 4. 3 Menu KFC .....	41
Gambar 4. 4 Outer Model.....	50
Gambar 4. 5 Inner Model .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian .....	76
Lampiran 3 Output PLS.....	82
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian .....	85

