

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, VARIASI PRODUK, *BRAND TRUST*, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI CV. MELINDO
KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir
Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh
gelar Sarjana Manajemen**



DIAN KURNIAWATI

22.1041.1144

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

2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dian Kurniawati
NIM : 2210411144
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa Skripsi yang berjudul: “Pengaruh *Customer Experience*, Variasi Produk, *Brand Trust*, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang di CV Melindo Kabupaten Jember” merupakan karya asli. Kecuali pada beberapa kutipan yang sudah saya sertakan sumbernya, karya ini belum pernah diajukan ke institusi mana pun dan tidak merupakan hasil plagiat atau peniruan. Saya bertanggung jawab penuh atas keaslian, dan kebenaran isi konten ini sesuai dengan kaidah ilmiah.

Dengan ini, saya menyatakan hal ini dengan sejujur-jujurnya, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak mana pun, dan saya siap menerima sanksi akademik serta menghadapi tuntutan hukum, jika di kemudian hari ada pihak yang dirugikan akibat pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 19 Mei 2026

Yang menyatakan,



Dian Kurniawati

NIM. 22.1041.1144

SKRIPSI

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, VARIASI PRODUK, *BRAND TRUST*, DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI CV. MELINDO
KABUPATEN JEMBER**



Oleh: DIAN KURNIAWATI
NIM. 22.1041.1144

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ahmad Izzuddin, SE., MM.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh *Customer Experience*, Variasi Produk, *Brand Trust*, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang di CV Melindo Kabupaten Jember”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 09 Juni 2026.
Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jember

Ketua Tim Penguji,

Dr. Feti Fatimah, SE., MM.

NPK: 1979052510709622

Anggota 1,

Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM.

NIP: 1979120811503633

Anggota 2,

Ahmad Izzuddin, SE., MM

NPK : 1990100711605780

Mengesahkan:



Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M.

NIP : 197708112005012001

Ketua Program Studi,

Septi Holisa Umamy, SM., MM.

NPK : 19950922122091029

MOTTO

“Ketika aku melibatkan allah dalam semua rencana dan impianku, dengan penuh keikhlasan dan keyakinan, aku percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih”.

“Setetes keringat ibuku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”.

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”.

(Q.S Al-Insyirah, 6-8)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbilalamin saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayah yang selalu memberikan saya kekuatan, kesabaran, kelancaran serta kemudahan dalam penyusunan skripsi ini. Semua ini tidak lepas dari segala bantuan doa dan motivasi dari orang-orang yang saya cintai. Dengan tulus, karya ini saya dedikasikan kepada:

1. Orang tua saya yaitu ibu Rupiana dan bapak Subakir yang sangat saya cintai, terimakasih banyak atas segala kasih sayang, motivasi, dukungan, materi dan doa yang selama ini kalian panjatkan. Kesuksesanku tidak akan terlepas dari doa ibu dan ayah yang senantiasa selalu terpanjatkan untuk menemani setiap langkah kecil saya.
2. Kakak saya yaitu Mega Elisa dan Topan Rubianto yang sangat saya cintai, terima kasih dukungan, nasihat, dan kasih sayangnya. Tanpa kebaikan dan inspirasimu, perjalanan ini tidak akan semudah yang kulalui. Semoga keberhasilan kecil ini dapat menjadi kebanggaan untuk kita bersama.
3. Dosen pembimbing Ibu dr wahyu eko setianingsih SE., MM ,dan bapak ahmad Izzuddin SE., MM dengan penuh kesabaran telah membimbing saya hingga proposal ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak ibu dosen yang telah menjadi orang tua kedua saya yang tentunya tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terima kasih atas ilmu yang di berikan selama semester awal hingga penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman khususnya Nana, aulia, sifa, tania, acil yang selalu mendukung serta membantu memberikan jalan keluar Ketika saya mendapat kesulitan dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih atas tawa, dukungan, serta doa yang senantia membersamai langkah saya.
6. Kepada pemilik NRP 04110818 Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Bekerja banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, member semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memeberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui
7. Diri saya sendiri, yang telah berjuang dan tetap bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan yang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran, kerja keras, dan keyakinan bahwa setiap usaha tidak akan pernah sia-sia. Terimakasih untuk tetap bangkit kembali disaat terjatuh dan terpuruk. Semoga pengalaman ini menjadi langkah awal bagi diri saya untuk menuju pribadi yang lebih baik lagi kedepannya.
8. yang terakhir Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya, terima kasih pernah hadir di hidup penulis. Terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan dan menemani proses perkuliahan penulis, sekaligus patah hati yang diberikan, pada akhirnya "setiap orang ada masanya dan setiap masa ada orangnya" ternyata tidak adanya lagi anda dikehidupan penulis memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang lebih baik dan mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, sabar dan menerima arti kehilangan. Terimakasih untuk menyuruh penulis tetap mengejar pendidikan sehingga penulis sudah berada di titik ini.

Akhir kata, semoga karya ini dapat menjadi bentuk pengabdian saya sebagai penulis kepada

keluarga, almamater, serta bangsa dan negara, sekaligus menjadi amal jariyah di sisi Allah SWT.



DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Grand Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran	7
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	7
2.1.3 Keputusan Pembelian Ulang	7
2.1.4 <i>Customer Experience</i>	9
2.1.5 Variasi Produk.....	10
2.1.6 Brand Trust	11
2.1.7 Promosi	12
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis	19
2.4.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang	19
2.4.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang	20
2.4.3 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang.....	21
2.4.4 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ulang	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Identifikasi Variabel.....	23
3.1.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	23
3.1.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	23
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.2.1 Customer Experience (X1).....	23

3.2.2 Variasi Produk (X2).....	24
3.2.3 Brand Trust (X3)	25
3.2.4 Promosi (X4).....	25
3.2.5 Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	26
3.3 Desain Penelitian.....	27
3.4 Jenis Data.....	27
3.4.1 Data Primer	27
3.4.2 Data Sekunder	27
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	27
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sample	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Metode Analisis Data.....	30
BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Profil Singkat CV. Melindo Kabupaten Jember	32
4.2 Gambaran Umum Responden	33
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
4.3 Statistik Deskriptif Penelitian Responden	34
4.3.1 Distribusi Jawaban Variabel <i>Customer Experience</i>	35
4.3.2 Distribusi Jawaban Variabel Variasi Produk.....	36
4.3.3 Distribusi Jawaban Variabel <i>Brand Trust</i>	37
4.3.4 Distribusi Jawaban Variabel Promosi.....	38
4.4 Hasil Uji Instrumen Data	40
4.4.1 Hasil Uji Validitas	40
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	42
4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas	43
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	44
4.7 Hasil Uji Hipotesis (Uji t-Parsial).....	45
4.8 Uji Hipotesis F	46
4.9 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R ²)	47
4.10 Pembahasan	48
4.10.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada CV. Melindo Jember.	48

4.10.2 Pengaruh Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada CV. Melindo Jember.	49
4.10.3 Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada CV. Melindo Jember.	50
4.10.4 Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada CV. Melindo Jember.	51
BAB V	53
PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
LAMPIRAN	59
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Responden	63
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas	76
Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik	80
Lampiran 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	81
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis R Tabel & T Tabel	82
Lampiran 7. Surat Penelitian	86
Lampiran 8. Dokumentasi	87

