

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA,
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI
TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI APLIKASI
KOPI KENANGAN CABANG NGAGEL SURABAYA**



Diajukan Oleh :

FIRA INDAH AYU MANTARI
NPM : 21420130

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA,
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI
TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI APLIKASI
KOPI KENANGAN CABANG NGAGEL SURABAYA**

Diajukan oleh:

FIRA INDAH AYU MANTARI

NPM : 21420130

HALAMAN PERSETUJUAN

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING



Maqbul Arochman, SE., M.Ak
NIK/NIP. 93219-ET

Tanggal, 1 Agustus 2025

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Adrianto Trimarjono, SE, MM
NIK/NIP. 09420-ET

Tanggal, 4 Agustus 2025

SKRIPSI

**PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA,
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI
TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI APLIKASI
KOPI KENANGAN CABANG NGAGEL SURABAYA**

Diajukan oleh:

FIRA INDAH AYU MANTARI

NPM : 21420130

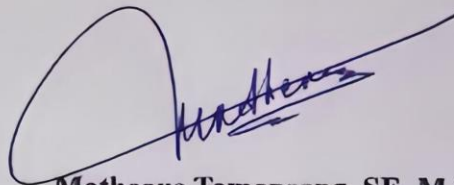
SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama



Maqbula Arochman, SE., M.Ak

Ketua Dewan Penguji



Matheous Tamonsang, SE., M.Si

Anggota Dewan Penguji



Dewi Nuraini, SE., M.SM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal, 4 Agustus 2025



Dr. Adrianto Trimarjono, SE., MM

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama : Fira Indah Ayu Mantari
NPM : 21420130
Alamat : Tandes Lor 2 No 74, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI APLIKASI KOPI KENANGAN CABANG NGAGEL SURABAYA" bukan merupakan plagiasi atau saluran dari skripsi orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 4..... Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



(Fira Indah Ayu Mantari)

NPM 21420130

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Y.M.E sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGALAMAN PENGGUNA, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PROMOSI TERHADAP PEMBELIAN ULANG MELALUI APLIKASI KOPI KENANGAN CABANG NGAGEL SURABAYA”** Penulisan ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana S1 di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penyusunan Skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik dari segi material maupun moril, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala nikmat, kesehatan, kemudahan dan kelancarannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Prof Dr.H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.TK.L(K), FICS selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM, M.Ak. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Dr. Adrianto Trimarjono SE., MM. Selaku ketua Program studi manajemen.
5. Ibu Maqbula Arochman, SE., M.Ak, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak tenaga, waktu, dan pikiran serta dengan sabar memberikan bimbingan, kritik, dan saran maupun masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Ibu Dr.Dwi Bhakti Irianti, SE., M.Si. selaku dosen wali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, terutama para dosen dalam Program Studi Manajemen, yang telah memberikan berbagai pengetahuan yang sangat berharga dan bermanfaat dalam proses peningkatan pemahaman penulis.

8. Ayahhanda tercinta Almarhum Bapak Yankiswanto rasa sayang kepada beliau tidak pernah berkurang saat mengingat kejadian itu sampai saat inipun masih tidak percaya. kini saya bisa berada ditahap ini sebagaimana perwujutan terakhir sebelum benar-benar pergi. Meskipun pada akhirnya harus melewati perjalanan ini tanpa ditemani beliau. Terimakasih untuk selalu mengajarkan tetap kuat dan sabar. Rasa iri dan rindu yang tak tersampaikan pelukan yang tak ada balasan sering membuat saya terjatuh tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih atas kehidupan yang ayah berikan.
9. Secara khusus kepada Ibu tercinta Munayah perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi anak-anaknya. Terimakasih sudah melahirkan, merawat dan membesarkan dengan penuh kasih sayang dan selalu berjuang supaya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada pada saat posisi ini
10. Untuk kakak saya Muhamad Audri Fitrianto, yang selalu menjadi tempat berbagi cerita, memberikan bantuan tanpa pamrih, dan tidak pernah lelah memberikan dorongan semangat.
11. Untuk Rendy fallandow, terimakasih telah menjadi bagian dalam proses proses perjalanan penulis menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
12. Untuk Sahabat saya Radika Putri Amanda yang telah menemani perjalanan saya sejak masa awal perkuliahan hingga saat ini, terima kasih atas persahabatan yang indah, dukungan yang tulus dan kebersamaan yang selalu menguatkan. Setiap orang ada masanya, tapi saya berharap tidak ada masa yang habis untuk persahabatan kita.
13. Terakhir, tidak lupa untuk diri sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah mampu berusaha keras, mampu mengatur waktu, tenaga, pikiran, Mampu mengendalikan tekanan diluar keadaan dan berjuang menyelesaikan apa yang telah dimulai tidak mudah bisa bertahan sampai titik sejauh ini dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini

dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih untuk tetap hidup walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan tetap bertahan melewati berbagai rintangan dan terus melangkah meskipun jalan terkadang terasa berat, kamu hebat atas pencapaian yang telah di raih. Walau sering harapan terkadang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan tetapi harus tetap bersyukur dengan apa yang sudah diusahakan..

Surabaya, 14 Juli 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fira' with a stylized flourish at the end.

Fira Indah Ayu Mantari

ABSTRAK

Industri kopi di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, dengan munculnya berbagai brand kopi lokal yang bersaing ketat dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Kopi Kenangan sebagai salah satu brand kopi lokal terdepan menghadapi tantangan dalam mempertahankan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, dan promosi terhadap pembelian ulang melalui aplikasi Kopi Kenangan di cabang Ngagel, Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan konsumen Kopi Kenangan cabang Ngagel, Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden yang telah melakukan pembelian minimal tiga bulan terakhir. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial pengalaman pengguna, kemudahan penggunaan, dan promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pembelian ulang, sedangkan secara simultan variabel pengalaman pengguna, kemudahan pengguna, dan promosi secara bersama-sama dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pembelian ulang melalui aplikasi Kopi Kenangan cabang Ngagel, Surabaya.

Kata Kunci: Pengalaman Pengguna, Kemudahan Penggunaan, Promosi, dan Pembelian Ulang

ABSTRACT

The coffee industry in Indonesia is experiencing significant growth, with the emergence of various local coffee brands competing fiercely to maintain consumer loyalty. Kopi Kenangan, as one of the leading local coffee brands, faces challenges in retaining customers for repeat purchases. This research aims to analyse the effects of user experience, ease of use, and promotions on repeat purchases of Kopi Kenangan application at the Ngagel branch in Surabaya. This study employs a quantitative approach with a survey method involving 100 respondents who are consumers of Kopi Kenangan at the Ngagel branch in Surabaya. The sampling technique used purposive sampling with criteria that respondents have made a purchase at least in the last three months. The research instrument consists of a questionnaire that has been tested for validity and reliability. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the aid of SPSS 26 software. The results of this study indicate that partially, user experience, ease of use, and promotion have a positive and significant effect on repeat purchases, while simultaneously, the variables of user experience, ease of use, and promotion together can significantly influence the repeat purchases through the app of Kopi Kenangan.

Keywords: *User Experience, Ease of Use, Promotion, and Repeat Purchase.*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pembelian Ulang	10
2.1.2 Pengalaman Pengguna	13
2.1.3 Kemudahan Penggunaan.....	16
2.1.4 Promosi	19
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	24
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	29
2.3.1 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Pembelian Ulang.....	29
2.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Pembelian Ulang ...	30
2.3.3 Pengaruh Promosi Terhadap Pembelian Ulang.....	31
2.4 Kerangka Konseptual.....	32

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sample Penelitian.....	33
3.2.1 Populasi Penelitian.....	33
3.2.2 Sample penelitian.....	34
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.5 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	38
3.5.1 Jenis Data	38
3.5.2 Sumber Data.....	38
3.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
3.7.1 Uji Instrumen	41
3.7.2 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.7.3 Uji Hipotesis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Sejarah Kopi Kenangan	46
4.1.2 Visi dan Misi Kopi Kenangan.....	47
4.1.3 Makna Logo Kopi Kenangan.....	48
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Deskripsi Penelitian	49
4.3 Hasil Analisis Data dan Pengajuan Hipotesis.....	63
4.3.1 Uji Validitas	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	65
4.3.3 Analisis Data Deskriptif.....	66
4.3.4 Uji Asumsi Klasik (Best Linear Unbiased Estimator)	68
4.3.5 Uji Hipotesis	73
4.4 Pembahasan	76
4.4.1 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Pembelian Ulang.....	76
4.4.2 Pengaruh Kemudahan Pengguna Terhadap Pembelian Ulang.....	77

4.4.3 Pengaruh Promosi Terhadap Pembelian Ulang.....	78
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
5.3 Keterbatasan Penelitian	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Pengukuran Skala Linkert	40
Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.3 Kriteria Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Kriteria Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	52
Tabel 4.5 Kriteria Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Kopi Kenangan	53
Tabel 4.6 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi Kopi Kenangan	54
Tabel 4.7 Interval Rata-Rata Setiap Variabel	55
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Pengalaman Pengguna (X1)	56
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kemudahan Pengguna (X2).....	58
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel Promosi (X3)	60
Tabel 4.11 Deskripsi Variabel Pembelian Ulang (Y)	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Deskriptif	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.20 Hasil Uji t (Parsial).....	73
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Sebaran Kopi Modern di Asia Tenggara.....	2
Gambar 2. 1 Model Analysis.....	32
Gambar 4.1 Logo Kopi Kenangan	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian	91
Lampiran 2 : Tabulasi Data	98
Lampiran 3 : Hasil Analisis Statistik Uji Validitas.....	104
Lampiran 4 : Hasil Analisis Statistik Uji Reliabilitas	106
Lampiran 5 : Hasil Analisa Statistik Uji Deskripsi Statistik	108
Lampiran 6 : Hasil Analisis Statistik Uji Normalitas.....	109
Lampiran 7 : Hasil Analisis Statistik Uji Durbin-Watson dan R ²	109
Lampiran 8 : Hasil Analisis Statistik Uji Multikolinearitas dan Uji t.....	110
Lampiran 9 : Hasil Analisis Statistik Uji Heterokedastisitas	110
Lampiran 11 : Tabel Distribusi Uji t	111