

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KERAGAMAN
PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA “AOLA CAFE” LAMONGAN**

SKRIPSI



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

2026

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KERAGAMAN
PRODUK, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA AOLA CAFE LAMONGAN**

**Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



**Oleh :
AKHMAD CHAERUL ALVI**

NIM : 20221221054

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

2026

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Chaerul Alvi
NIM : 20221221054
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Keragaman Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aola Cafe Lamongan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Juni 2026

Petulis



(Akhmad Chaerul Alvi)

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI
PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KERAGAMAN PRODUK,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Aola Cafe di Lamongan)

Diajukan Oleh:
AKHMAD CHAERUL ALVI

NIM: 20221221054

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing

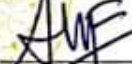
1. Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd., CMA.
2. Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM., CMA

Tanda Tangan

Tanggal



8 / 09 / 2026



7 / 09 / 2026

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,



Dr. Mochamad Mochlas, S.Si., M.M



Drs. Puji Sango Panggayudi, ST., M.M.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI
PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KERAGAMAN PRODUK,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA OALA CAFE
LAMONGAN

Nama: AKHMAD CHAERUL ALVI
NIM: 20221221054

Program Studi: Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal: 29 Juni 2026
Pukul: 09.30 Wib sampai dengan 10.30 Wib

Tim Dosen Penguji terdiri dari
Ketua Penguji,



Dr. Muhammad Arang Firmansyah, M.M

Anggota I,
ad celyu



Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd., CMA

Anggota II,



Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M. SM., CMA

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Dr. Mochamad Muchkias, S.Si., M.M



Dr. Iwut Songgo Panggayudi, ST., M.M.

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KERAGAMAN PRODUK,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Aola *Cafe* Lamongan)

Akhmad Chaerul Alvi

Email: akhmad.chaerul.alvi-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman pelanggan, keragaman produk, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Aola *Cafe* Lamongan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin meningkatnya persaingan bisnis *Cafe* yang menuntut pelaku usaha untuk mampu menciptakan pengalaman pelanggan yang positif, menyediakan produk yang beragam, serta didukung oleh lokasi yang strategis guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Aola *Cafe* Lamongan yang dipilih sebagai responden penelitian. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda serta pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan, keragaman produk, dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Aola *Cafe* Lamongan. Variabel keragaman produk merupakan variabel yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman pelanggan, keragaman produk, dan kualitas lokasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada Aola *Cafe* Lamongan.

Kata kunci: Pengalaman Pelanggan, Keragaman Produk, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE, PRODUCT DIVERSITY, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION: A Study At Aola Cafe

Lamongan

Akhmad Chaerul Alvi

Email: akhmad.chaerul.alvi-2022@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of customer experience, product diversity, and location on customer satisfaction at Aola Cafe Lamongan. This research is motivated by the increasing competition in the cafe business, which requires businesses to create a positive customer experience, provide a diverse product range, and be supported by a strategic location to increase customer satisfaction. This study used a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to Aola Cafe Lamongan customers selected as respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis and hypothesis testing using t-tests and f-tests using IBM SPSS Statistics 26. The results indicate that customer experience, product diversity, and location partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, these three variables also have a positive and significant impact on customer satisfaction at Aola Cafe Lamongan. Product diversity is the most dominant variable influencing customer satisfaction. The findings of this study indicate that improving customer experience, product diversity, and location quality can increase customer satisfaction at Aola Cafe Lamongan.

Keyword: Customer Experience, Product Diversity, Location, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi berjudul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Keragaman Produk, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Aola *Cafe* Lamongan”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak tidak akan dapat terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan terutama kepada:

1. Prof. Dr. Mundakir, S.Kep., Ns., M.Kep. FISQua. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Dr. Dwi Songgo Panggayudi, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Asyidatur Rosmaniar, S.E., M.Pd., CMA. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar dan ikhlas memberikan arahan serta bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ali Imaduddin Futuwah, S.Sos., M.SM., CMA. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, saran, serta kritik yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya yang telah memberikan ilmu serta nasihat yang tak ternilai selama menempuh pendidikan.

8. Kedua orang tua tercinta, Ayah dan Ibu, yang telah memberikan dukungan tak terhingga, baik moral maupun materil, serta doa yang tiada henti selama penulis menyelesaikan pendidikan.
9. Seluruh sahabat dan rekan-rekan angkatan 2021, 2022, dan 2023 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 11 Juni 2026

Penulis

,
(Akhmad Chaerul Alvi)

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
1. Pemasaran Jasa.....	17
2. Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>)	29
3. Keragaman Produk.....	35
4. Lokasi.....	40
5. Kepuasan Pelanggan	43
B. Penelitian Terdahulu.....	48
C. Kerangka Konsep dan Model Analisis	51
D. Hipotesis Penelitian.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58

A. Pendekatan Penelitian	58
B. Definisi Operasional Variabel	58
C. Populasi dan Teknik Sampling	61
D. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	63
E. Teknik Analisa Data	64
1. Uji Instrumen.....	65
2. Uji Asumsi Klasik	66
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4. Uji Koefisien Determinasi (<i>R</i>²)	70
5. Uji Hipotesis.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	74
1. Aola <i>Cafe</i> Lamongan.....	74
2. Pengalaman Pelanggan.....	76
3. Keragaman Produk.....	77
4. Lokasi	77
5. Kepuasan Pelanggan	78
B. Deskripsi Hasil Penelitian	79
C. HASIL	89
1. Uji Instrumen.....	89
2. Uji Asumsi Klasik	95
3. Uji Regresi Linier Berganda	99
4. Uji Koefisien Determinasi (<i>R</i>²)	101
5. Uji Hipotesis.....	103
D. PEMBAHASAN	106
1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aola <i>Cafe</i> Lamongan	106
2. Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aola <i>Cafe</i> Lamongan.....	108
3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aola <i>Cafe</i> Lamongan	110

4. Pengaruh Pengalaman, Keragaman Produk, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aola <i>Cafe</i> Lamongan.....	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	114
A. Kesimpulan.....	114
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Hal
Gambar 1. 1 Presentase Data Anak Muda Nongkrong	2
Gambar 1. 2 Petimbangan Dalam Memilih <i>Cafe</i>	3
Gambar 1. 3 Data Pengunjung Aola <i>Cafe</i> Paciran Lamongan	5
Gambar 1. 4 Suasana Aola <i>Cafe</i> Lamongan.....	8
Gambar 1. 5 Keanekaragaman Menu di Aola <i>Cafe</i> Lamongan	10
Gambar 1. 6 Pengunjung Aola <i>Cafe</i> Lamongan.....	12
Gambar 1. 7 Lokasi Tempat Parkir Aola <i>Cafe</i> Lamongan	13
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	53
Gambar 2. 2 Model Analisis.....	56
Gambar 4. 1 Aola <i>Cafe</i> Lamongan.....	74
Gambar 4. 2 Menu dan Produk Yang Dijual Aola <i>Cafe</i> Lamongan	75
Gambar 4. 3 Hasil Uji Grafik Histogram.....	96
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normal Probabilitas Plot.....	97
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Hal
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	59
Tabel 3. 2 Penentuan Jumlah Sampel.....	62
Tabel 3. 3 Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)	71
Tabel 4. 1 Karakteristik Usia Responden.....	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Pekerjaan Responden	80
Tabel 4. 3 Karakteristik Penghasilan Responden Penelitian.....	81
Tabel 4. 4 Karakteristik Frekuensi Kunjungan Responden Penelitian.....	82
Tabel 4. 5 Karakteristik Pengeluaran Responden Penelitian Selama Berkunjung	82
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Mengetahui Aola Cafe	83
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Pengalaman Pelanggan	84
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Variabel Keragaman Produk	85
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Variabel Lokasi.....	86
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	88
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan	89
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Keragaman Produk.....	90
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Lokasi.....	91
Tabel 4. 14 Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	92
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas	93
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Setiap Variabel.....	93
Tabel 4. 17 Hasil Uji Normalitas.....	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	98
Tabel 4. 19 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	99
Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	102
Tabel 4. 21 Hasil Uji t (Uji Parsial).....	104
Tabel 4. 22 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	106

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Hal
Lampiran 1 Angket Kuisisioner.....	122
Lampiran 2 Data Responden.....	125
Lampiran 3 Data Koding.....	133
Lampiran 4 Dokumentasi Penyebaran Kuisisioner	138
Lampiran 5 Hasil Uji SPSS.....	139
Lampiran 6 SK Dosen Pembimbing	148
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian.....	149
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi.....	150
Lampiran 9 Surat Keterangan Bukti Bebas Plagiasi.....	151
Lampiran 10 Endorsement Letter	152
Lampiran 11 Lembar Perbaikan Skripsi.....	153