

**PENGARUH VARIASI PRODUK DAN PENGALAMAN PELANGGAN  
TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DI PANTAI KOTA  
RAJA KABUPATEN ENDE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

**Universitas Flores**



**OLEH**

**RAHMAWAN AKRAM THAYYIB**

**2021410516**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**Nama : RAHMAWAN AKRAM THAYYIB**

**Nim : 2021410516**

**Judul : PENGARUH VARIASI PRODUK DAN PENGALAMAN  
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG DI  
PANTAI KOTA RAJA KABUPATEN ENDE**

Telah disetujui dan diterima untuk melakukan seminar di depan dewan pengujian  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores:

**Dosen Pembimbing I,**



**Dr. Mansyur Abdul Hamid, SE.,MM.**

**NIDN: 0818097501**

**Dosen Pembimbing II,**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM.**

**NIDN: 0814109101**

**Menyetujui,**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Maria Endang Jamu, SE.,MM**

**NIDN: 0814109101**

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada :

Hari : Senin

Tanggal : 25 Agustus, 2025

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

  


Dr. Rafael Octavianus Byre, S.E., M.Sc  
NIDN: 0826097401

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

  


Maria Endang Jamu, SE., MM  
NIDN: 0814109101

Dewan Penguji

Ketua : Dr. Rafael Octavianus Byre, S.E., M.Sc  
NIDN : 0826097401

1.....  


Sekretaris : Gabriel Tanusi, S.E., M.Si  
NIDN : 0827067101

2.....  


Anggota : Lambertus Langga, S.E., M.Sc  
NIDN : 0825077101

3.....  


Anggota : Maria Endang Jamu, S.E., MM  
NIDN: 0814109101

4.....  


Anggota : Dr. Mansvur Abdul Hamid, S.E., MM  
NIDN : 0818097501

5.....  




**UNIVERSITAS FLORES**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: "Pengaruh Variasi Produk Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende" Yang di ajukan untuk diuji pada tanggal, 25 Agustus 2025 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 25 Agustus 2025  
Yang Memberi Pernyataan



Rahmawan Akram Thayyib  
2021410516

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kemudahan bagi penulis. Sholawat serta salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang.

Penulis mengucapkan syukur atas nikmat yang telah diberikan Allah SWT baik berupa nikmat sehat, nikmat iman, nikmat fisik dan pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH VARIASI PRODUK DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG KEMBALI DI PANTAI KOTARAJA KABUPATEN ENDE”**

Guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Flores.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis diberi bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara materi maupun moril, serta dorongan, nasehat, saran maupun kritik yang sangat membantu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt selaku Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Flores.
2. Bapak Dr. Willybrordus Lanamana, S.E.,M.M.A selaku Rektor Universitas Flores bersama sekretaris Eksekutif dan para Wakil Rektor Universitas Flores.

3. Bapak Dr. Rafael Oktavoianus Byre, S.E.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bersama Para Wakil Dekan Fakultas Ekonomi
4. Ibu Maria Endang Jamu, S.E.,M.M selaku ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Santy Permatasari, S.A.B.,M.M selaku sekretaris Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan.
5. Bapak Dr. Mansyur Abdul Hamid S.E.,M.M selaku pembimbing I dan Ibu Maria Endang Jamu, S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Dosen Penguji yang telah memberikan kritikan, koreksi dan saran dalam menyelesaikan Skripsi ini serta bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Tata Usaha Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen yang turut memberikan pengabdian dan perhatiannya selama penulis menempuh proses perkuliahan.
7. Orang tua terhebat Bapak Harun Abdullah, Ayah Mansyur Abdul Hamid dan Mama Ahwa Harun, Bunda Perdaningsih yang dengan tulus ikhlas telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, dorongan moral dan material serta doa dan cinta yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
8. Untuk Pamanku Ismail Harun , Bibi Nona Jamila Wolo, Paman Sahrul Ramadhan ,Bibi Nona Sarifa Tanga yang selalu memberi dukungan dan doa.
9. Untuk Kakaku Suhartin, Kakak Rino dan Adik Masita, Mutia, Keyfan, Kansa dan Rangga yang selalu memberi dukungan dan doa.

10. Untuk Sahabat Saya, Akbar, Babas, April, Fikar, Sahid, Hamid, Vian, Doni, Bima, Fulgen, Maya, Cici yang selalu memberi dukungan dan doa.
11. Para sahabat angkatan 2021 Prodi Manajemen untuk segala cinta dan dinamika selama penulis menempuh pendidikan di Kota Ende.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan dalam penulisan Skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna memperbaiki Skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi dan pembaca.

Ende, 25 Agustus 2025

Penulis

**MOTTO**

**“Manajemen yang baik dimulai dari kemampuan mengelola diri sendiri.”**

**(Rahmawan Akram Thayyib)**

## ABSTRAK

**Rahmawan Akram Thayyib, 2025. “Pengaruh Variasi Produk dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende” Skripsi, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Flores,  
Pembimbing I : Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM  
Pembimbing II : Maria Endang Jamu, SE.,MM**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Variasi Produk dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden yang merupakan pengunjung di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende. Teknik pengambilan sampelnya adalah non-probabilitas sampel dengan menggunakan Accidental Sampling. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner, studi pustaka dan observasi di lokasi. Teknik analisis data menggunakan SPSS 25. Data kemudian dianalisis dengan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Variasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende dengan nilai  $\beta$  0,237 serta  $t_{hitung}$  sebesar 2,424. Pengalaman pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan berkunjung kembali di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende dengan nilai  $\beta$  0,379 serta  $t_{hitung}$  sebesar 4,541. Variasi produk dan pengalaman pelanggan berpengaruh secara signifikan dan bersama-sama terhadap keputusan berkunjung kembali di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 28,387 dan nilai koefisien determinasi  $r$  square sebesar 0,547 yang memiliki arti bahwa variabel variasi produk dan pengalaman pelanggan mampu mempengaruhi keputusan berkunjung kembali sebesar 54,7% sedangkan sisanya sebesar 45,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata kunci:** Variasi Produk, Pengalaman Pelanggan, Keputusan Berkunjung Kembali.

## **ABSTRACT**

***Rahmawan Akram Thayyib. (2025). The Influence of Product Variation and Customer Experience on the Decision to Revisit Kota Raja Beach, Ende Regency (Undergraduate Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Flores).***

***Supervisor I: Dr. Mansyur A. Hamid, SE., MM***

***Supervisor II: Maria Endang Jamu, SE., MM***

---

*This study aims to identify and analyze the influence of product variation and customer experience on the decision to revisit Kota Raja Beach in Ende Regency. The sample consisted of 96 respondents who were visitors to Kota Raja Beach. The sampling technique employed was non-probability sampling using accidental sampling. Data were collected through questionnaires, literature review, and on-site observations. Data analysis was carried out using SPSS 25, applying multiple regression analysis.*

*The results of this study indicate that product variation has a significant effect on the decision to revisit Kota Raja Beach, Ende Regency, with a  $\beta$  value of 0.237 and a  $t$ -statistic of 2.424. Customer experience also has a significant effect on the decision to revisit Kota Raja Beach, Ende Regency, with a  $\beta$  value of 0.379 and a  $t$ -statistic of 4.541. Furthermore, product variation and customer experience simultaneously have a significant effect on the decision to revisit Kota Raja Beach, Ende Regency, with an  $F$ -statistic of 28.387 and an  $R$ -squared value of 0.532. This means that the variables of product variation and customer experience are able to explain 54.7% of the variance in revisit decisions, while the remaining 45.3% is influenced by other variables not examined in this study.*

***Keywords:*** *Product Variation, Customer Experience, Revisit Decision.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	11
2.1.2 Variasi Produk.....	12
2.1.2 Pengalaman Pelanggan .....	13
2.1.3 Keputusan Berkunjung Kembali.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Hipotesis Penelitian.....	20
2.4 Kerangka Berpikir .....	24
BAB III .....	25
METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	25
3.3.1 Populasi .....	25
3.3.2 Sampel .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Jenis Dan Sumber Data .....	28
3.5.1 Jenis Data.....	28
3.5.2 Sumber Data .....	28
3.6 Teknik pengumpulan Data .....	29
3.7 Teknik Analisis Data .....	31
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif Kuantitatif.....	31
3.7.2 Uji Kualitas Data .....	31
3.7.3 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.8 Uji Hipotesis .....	34
3.8.1 Uji t.....	34
3.8.2 Uji F .....	35
3.8.3 Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....	35

BAB IV .....	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum .....	36
4.1.1 Sejarah Pantai Kota Raja .....	36
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	39
4.2 Uji Instrumen Penelitian .....	46
4.2.1 Uji Validitas .....	46
4.2.2 Uji Reabilitas .....	48
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	50
4.3.1 Uji Normalitas .....	50
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	51
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	52
4.4 Uji Hipotesis .....	53
4.4.1 Hipotesis Pertama .....	53
4.4.2 Hipotesis Kedua.....	54
4.4.3 Hipotesis Ketiga.....	55
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
4.5.1 Pengaruh Variasi Produk Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende .....	57
4.5.2 Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende .....	60
4.5.3 Pengaruh Variasi Produk Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Di Pantai Kota Raja Kabupaten Ende .....	63
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	1

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kunjungan Kawasan Wisata Pantai Kota Raja .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	44
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Niat Berkunjung Kembali .....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas .....	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas .....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas .....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji T .....	544
Tabel 4. 13 Hasil Uji T .....	565
Tabel 4. 14 Hasil Uji F .....	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	566

## **DAFRTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	24
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Jenis Kelamin .	40
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	42
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan .....	45
Gambar 4. 6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Niat Berkunjung ..	46