

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, VARIASI PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP*  
TUKU CABANG CIPETE JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**TUGAS AKHIR**

**JUNILA PUTRI MUSTIKA SARI**

203402546340



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NASIONAL  
JAKARTA**

**2023**

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, VARIASI PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP*  
TUKU CABANG CIPETE JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen  
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

**TUGAS AKHIR**

JUNILA PUTRI MUSTIKA SARI

203402546340



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

**JAKARTA**

**2023**

## LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**“PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *VARIASI PRODUK* DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP* TUKU CABANG CIPETE JAKARTA SELATAN”**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.



Jakarta, 18 Agustus 2023



Junila Putri Mustika Sari

203402546340

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Brand Awareness*, Variasi Produk dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Shop* Cabang Cipete Jakarta Selatan

Nama Mahasiswa : Junila Putri Mustika Sari

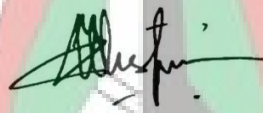
Nomor Pokok : 203402546340

Program Studi : Manajemen



Menyetujui


Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen,



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Jakarta, 16 Agustus 2023

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Brand Awareness*, Variasi Produk dan *Word of Mouth* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Coffee Shop* Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan

Nama Mahasiswa : Junila Putri Mustika Sari

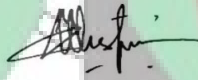
Nomor Pokok : 203402546340

Program Studi : MANAJEMEN

Diterima dan Diserahkan oleh Panitia Ujian Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui

Pembimbing Tugas Akhir



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si)

Ketua Penguji

Anggota / Penguji



Dr. Achmad Cik, SE., MM.



Atsari Sujud, S.E., MM.

Mengetahui

Dekan,



Kumba Dindowisciso, S.E., M.App.Ec., Ph.D.

## ABSTRAK

### **PENGARUH *BRAND AWARENESS*, VARIASI PRODUK DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *COFFEE SHOP* TUKU CABANG CIPETE JAKARTA SELATAN**

Oleh:

Junila Putri Mustika Sari

203402546340

Tugas akhir di bawah bimbingan Dr Resti Hardini, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dalam variabel independen penelitian ini berupa variabel Brand Awareness, variabel Variasi Produk dan variabel *word of mouth* terhadap variabel dependen penelitian ini berubah variabel Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Shop* Cabang Cipete Jakarta Selatan. Metode dalam penelitian ini berupa deskriptif – kuantitatif dengan populasi berupa responden atau lebih spesifik konsumen *Coffee Shop* Tuku. Sampel yang merupakan responden penelitian berjumlah 100 dengan teknik non-probability sampling. Dalam menggunakan teknik non-probability sampling diharapkan sampel sesuai dengan syarat atau kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang digunakan berupa data primer dengan menyebarkan kuesioner dengan uji model berupa Regresi Linear Berganda yang diolah menggunakan SPSS 25. Hasil ditemukan setelah dianalisis menggunakan olah data dengan kesimpulan sebagai berikut bahwa Brand Awareness, Variasi Produk dan *Word of Mouth* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sebelumnya telah diuji terhadap item – item pernyataan yang dinyatakan valid serta reliabel.

Kata Kunci: *Brand Awareness*, Variasi Produk, *Word of Mouth*, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, PRODUCT VARIATION AND WORD OF MOUTH ON CUSTOMER SATISFACTION AT TUKU COFFEE SHOP CIPETE SOUTH JAKARTA BRANCH***

*By:*

*Junila Putri Mustika Sari*

*203402546340*

*Dissertation under the supervision of Dr Resti Hardini, S.E., M.Si*

*This research aims to determine the influence of the independent variables of this research in the form of the Brand Awareness variable, the Product Variation variable and the word of mouth variable on the dependent variable of this research changing the Customer Satisfaction variable at the Coffee Shop Cipete Branch, South Jakarta. The method in this research is descriptive - quantitative with the population in the form of respondents or more specifically Tuku Coffee Shop consumers. The sample of research respondents was 100 using non-probability sampling technique. When using non-probability sampling techniques, it is hoped that the sample meets the requirements or criteria required in this research. The data used is primary data by distributing questionnaires with a model test in the form of Multiple Linear Regression processed using SPSS 25. The results were found after being analyzed using data processing with the following conclusion that Brand Awareness, Product Variety and Word of Mouth have a positive and significant effect on Satisfaction Customer. Previously, it had been tested on statement items which were declared valid and reliable.*

*Keywords : brand awareness, product variation, word of mouth, customer satisfaction*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. BIODATA DIRI

Nama : Junila Putri Mustika Sari  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 20 Juni 1996  
Agama : Islam  
Alamat : Jln Bangka IX No 22C Kav 8 Mampang  
Prapatan 12720  
No Handphone : 083878966680  
Status : Belum Menikah  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Email : [junilaputrim@gmail.com](mailto:junilaputrim@gmail.com)

### B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2004 – 2010 : SDN Pela Mampang 14 Pagi
2. 2011 – 2013 : MTs Serba Bakti Suryalaya
3. 2014 – 2016 : Madrasah Aliyah Serba Bakti Suryalaya
4. 2017 – 2019 : Universitas Bina Sarana Informatika
5. 2020 – 2023 : Universitas Nasional





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah bhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan segala rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis, teriring shalawat serta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Shalalahu Alaihi wassalaam. Terimakasih atas segala petunjuk, hidayah, kelancaran dan segala kemudahan yang telah engkau berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh *Brand Awareness*, Variasi Produk dan *Word of Mouth* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Coffee Shop* Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan”. Adapun maksud dan tujuan penulis Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S1), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Nasional Jakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Bapak Kumba Digidowiseiso, S.E., M.App.Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari , S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
5. Ibu Dr. Rahayu Lestari , S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, motivasi, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang sudah mengajarkan, memberikan ilmu pengetahuan dan hikmah bagi anak didiknya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar serta mengajar.
8. Kepada seluruh Staf Administrasi dan Staf Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang turut serta membantu dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
9. Teruntuk orang tua saya Ibu Siti Musliah dan Ibu Inayah Yusuf yang tiada hentinya selalu mendoakan, memberi dukungan, memotivasi, menguatkan serta selalu ada dalam situasi

apapun selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Nasional sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan waktu yang tepat.

10. Kepada teman-teman seperjuangan saya Santi, Rusydina, Haekal, yang telah membantu mengajarkan, memberi motivasi, informasi, support, semangat dan memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Kepada sahabat – sahabat saya Annida Amsari, Novilia Tawang, Helen Tresna Dewi, Mila, Ais yang telah sabar menemani, membantu dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
12. Kekasih tersayang saya, Ibnu Arief Prastyo yang selalu mendukung penulis dalam hal apapun serta memberikan semangat dan waktu selama penulis mengerjakan Tugas Akhir .
13. Kepada seluruh responden yang sudah membantu proses pengerjaan Tugas Akhir penulis.
14. Teman-teman Manajemen FEB Universitas Nasional angkatan 2023 yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan informasi selama masa perkuliahan berjalan.
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama menyusun tugas akhir ini.

Penulis menyadari dalam menyusun Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan baik dari isi maupun susunan dalam penulisan. Dari pada itu, saran dan kritiknya sangat diperlukan bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat, tidak hanya bagi penulis tetapi juga bagi pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK

*ABSTRACT*

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....6

KATA PENGANTAR.....7

DAFTAR ISI.....9

DAFTAR TABEL .....12

DAFTAR GAMBAR.....13

DAFTAR LAMPIRAN.....14

**BAB I PENDAHULUAN**.....Error! Bookmark not defined.

A. Latar Belakang Masalah.....Error! Bookmark not defined.

B. Rumusan Masalah .....Error! Bookmark not defined.

C. Tujuan Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

D. Manfaat Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** .....Error! Bookmark not defined.

A. Manajemen Pemasaran.....Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian Manajemen Pemasaran... Error! Bookmark not defined.

2. Tujuan Manajemen Pemasaran.....8

B. *Brand Awareness*.....Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian *Brand Awareness*.....Error! Bookmark not defined.

2. Faktor yang Mempengaruhi *Brand Awareness*Error! Bookmark not defined.

3. Dimensi *Brand Awareness* .....Error! Bookmark not defined.

4. Indikator *Brand Awareness* .....Error! Bookmark not defined.

C. Variasi Produk.....Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian Variasi Produk .....Error! Bookmark not defined.

2. Tujuan Variasi Produk.....Error! Bookmark not defined.

3. Indikator Variasi Produk .....Error! Bookmark not defined.

D. *Word of Mouth*.....Error! Bookmark not defined.

1. Pengertian *Word of Mouth*.....Error! Bookmark not defined.

2. Jenis *Word of Mouth*.....Error! Bookmark not defined.

3. Dimensi <i>Word of Mouth</i> (WOM) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Indikator WOM ( <i>word of mouth</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
3. Manfaat adanya Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Keterkaitan Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh <i>Brand Awareness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
2. Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
G. Hasil Penelitian yang Sesuai Sebagai Rujukan Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
H. Kerangka Analisis .....	20
I. Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Variabel Dependen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Variabel Independen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Sumber Data dan Jenis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Populasi dan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Metode Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Instrumen Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4. Uji Kelayakan Model.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Uji Hipotesis (Uji t) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Deskripsi Data Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Sejarah Singkat Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Deskripsi Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Hasil Lengkap Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh Brand Awareness (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh Variasi Produk (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Beberapa Coffee Shop di Cipete Jakarta Selatan.....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 1. 2 Data Penjualan Kopi Tuku .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
<u>Tabel 2. 3 Hasil penelitian yang sesuai sebagai rujukan penelitian.....</u>	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Tabel 3. 4 Skala Instrument .....	24
Tabel 3. 5 Definisi Operasional .....	25
Tabel 4. 6 Produk Best Seller Kopi Tuku Cabang Cipete Jakarta Selatan .....	33
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4. 10 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	37
Tabel 4. 11 Total Mean dan Average Total Mean Brand Awareness (X1) .....	38
Tabel 4.12 Total Mean dan Average Total Mean Variasi Produk (X2) .....	39
Tabel 4. 13 Total Mean dan Average Total Mean Word of Mouth (X3) .....	40
Tabel 4. 14 Total Mean dan Average Total Mean Kepuasan Pelanggan (Y) .....	41
Tabel 4. 15 Hasil Uji Validitas .....	42
Tabel 4. 16 Uji Reliabilitas .....	43

Tabel 4. 17 Output Uji Normalitas .....	44
Tabel 4. 18 Output Uji Multikolinieritas .....	45
Tabel 4. 19 Output Uji Glejser (Heteroskedastisitas) .....	46
Tabel 4. 20 Output Uji Autokorelasi.....	46
Tabel 4. 21 Output Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
Tabel 4. 22 Output Uji Kelayakan Model (Uji F).....	48
Tabel 4. 23 Output Koefisien Determinasi .....	49
Tabel 4. 24 Output Uji t .....	50

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis .....	20
-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 .....	59
Lampiran 2 .....	62
Lampiran 3 .....	76
Lampiran 4 .....	86





