

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, CITA RASA,
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP *WILLINGNESS TO PAY PREMIUM*
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN NASI KAPAU 47)**

SKRIPSI



OLEH :

ANANG ARIEF KURNIAWAN

NIM. 2203102253

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, CITA RASA,
KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP *WILLINGNESS TO PAY PREMIUM*
(STUDI KASUS PADA KONSUMEN NASI KAPAU 47)**

SKRIPSI

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI Madiun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Srata 1 Manajemen

OLEH :

ANANG ARIEF KURNIAWAN

NIM. 2203102253

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Anang Arief Kurniawan telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing I,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Madiun, 17 Juli 2026

Pembimbing II,



Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

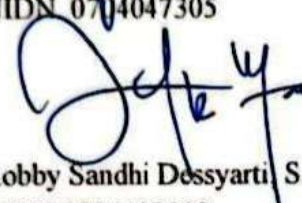
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi oleh Anang Arief Kurniawan ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Jum'at tanggal 24 Juli 2026.

Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

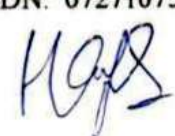
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Hendra Setiawan, S.E., M.M.
NIDN. 0702089403

Anggota


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Anggra Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603

Mengesahkan,

Kaprodi S1 Manajemen



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Program Studi SI Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun:

Nama : Anang Arief Kurniawan

NIM : 2203102253

Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Customer Experience*, Cita Rasa, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Willingness To Pay Premium* (Studi Kasus Pada Konsumen Nasi Kapau 47)

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 13 Juli 2026

Mahasiswa

A handwritten signature in black ink is written over a colorful postage stamp. The stamp features a portrait of a person and the text '4000', 'POSTAGE', and 'TEMPERAI TEMPEL'. Below the stamp, the number '4000 EAOX219383995' is visible.

Anang Arief Kurniawan

NIM. 2203102253

MOTTO

“Kalau ngomong *what if*, semua ada kemungkinannya.”

(TEPE 46)

“Walaupun tidak sesuai ekspektasi tidak apa-apa, tetapi tetap harus berusaha meskipun sambil nangis dan marah.”

(Anang)

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kelancaran dan mengabulkan doa-doa saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kedua orangtua saya yang telah banyak berkorban serta memberikan motivasi dan semangat hingga sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Adekku tercinta, segenap keluarga besar, dan rekan-rekan yang juga senantiasa mendoakan serta mendukung kelancaran perkuliahan dan skripsi saya.
4. Dosen pembimbing skripsi saya yang setia sabar dalam membimbing dan memberikan masukan untuk saya sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
5. Untuk diriku sendiri, karena tidak menyerah hingga berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb. Alhamdulillahirrobbil'alamin, puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Customer Experience*, Cita Rasa, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Willingness To Pay Premium* (Studi Kasus Pada Konsumen Nasi Kapau 47)”** dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur atas terselesaikannya penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.

Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., C.A., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
5. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. Dosen Pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan.
6. Bapak Hendra Setiawan, S.E., M.M. Dosen Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan dan arahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan.

8. Kedua orangtuaku, terimakasih atas doa dan dukungan yang diberikan baik berupa dukungan moril maupun materi.
9. Terimakasih untuk teman-teman saya yang selalu menemani dimasa senang maupun susah.
10. *Last but not least, I wanna thank me I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and trying give more than i receive, i wanna thank me for trying to do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Madiun, 13 Juli 2026

Mahasiswa



Anang Arief Kurniawan

NIM. 2203102253

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	18
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian.....	19
E. Manfaat Penelitian	20
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	22
A. Kajian Pustaka.....	22
1. <i>Theory of Planned Behavior</i> (TPB)	22
2. <i>Customer Experience</i>	30
3. Cita Rasa	37
4. Kualitas Produk.....	42
5. Kualitas Pelayanan.....	47
6. Willingness to Pay Premium.....	53
B. Penelitian Terdahulu.....	58
C. Kerangka Berpikir.....	64
D. Hipotesis Penelitian.....	68
BAB III METODE PENELITIAN.....	74
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	74

1. Tempat Penelitian.....	74
2. Waktu Penelitian	74
B. Jadwal Penelitian.....	75
C. Desain Penelitian.....	75
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	77
1. Populasi.....	77
2. Sampel.....	78
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	80
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	82
1. Variabel Penelitian	82
2. Definisi Operasional	84
F. Teknik Pengumpulan data	86
G. Instrumen Penelitian.....	88
H. Teknik Analisis Data.....	89
1. Analisis Deskriptif	89
2. Uji Validitas	90
3. Uji Reliabilitas	90
4. Uji Asumsi Klasik.....	91
5. Analisis Linear Berganda.....	94
6. Uji Hipotesis	95
7. <i>Koefisien Determinasi (R^2)</i>	98
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	100
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	100
B. Deskripsi Data.....	101
1. Karakteristik Responden Penelitian.....	101
2. Deskripsi Jawaban Responden	107
C. Hasil Pengujian Hipotesis	119
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	119
2. Uji Asumsi Klasik	124
3. Analisis Regresi Linear berganda	127
4. Uji Hipotesis	130
5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	136
D. Pembahasan.....	137
1. Pengaruh Customer Experience terhadap Willingness to Pay Premium.....	137

2. Pengaruh Cita Rasa terhadap <i>Willingness to Pay Premium</i>	139
3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap <i>Willingness to Pay Premium</i>	140
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Willingness to Pay Premium</i> ...	142
5. Pengaruh <i>Customer Experience</i> , Cita Rasa, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap <i>Willingness to Pay Premium</i>	144
BAB V PENUTUP.....	149
A. Kesimpulan	149
B. Implikasi dan Saran.....	150
DAFTAR PUSTAKA	155

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	58
Tabel 3.1 Rincian Kegiatan Penelitian April 2026 – Juli 2026	75
Tabel 3.2. Definisi Operasional.....	85
Tabel 3.3 Instrumen Penelitian.....	88
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	102
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	103
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	104
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	105
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan frekuensi berkunjung ke nasi kapau 47	106
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel <i>Customer Experience</i> (X_1)	108
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Cita Rasa (X_2)	111
Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Kualitas Produk (X_3).....	113
Tabel 4.9 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_4)	115
Tabel 4.10 Deskripsi Variabel <i>Willingness to Pay Premium</i> (Y).....	117
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>Customer Experience</i> (X_1)	120
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Cita Rasa (X_2)	120
Tabel 4.13 Hasil uji validitas variabel Kualitas Produk (X_3)	121
Tabel 4.14 Hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X_4)	122
Tabel 4.15 Hasil uji validitas variabel <i>Willingness to Pay Premium</i> (Y).....	122
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	123
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	124
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	126
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....	127
Tabel 4.20 Uji Regresi Linier Berganda.....	128
Tabel 4.21 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	130
Tabel 4.22 Uji F (Simultan)	134
Tabel 4.23 Analisis Determinasi (R^2).....	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.Data hasil pra-kuisisioner Nasi kapau 47 dan nasi kapau sutan batuah. 5	
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	67
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	158
Lampiran 2 Data Tabulasi	165
Lampiran 3 Hasil Uji Olah Data	187
Lampiran 4 Lembar Validasi Sumber Pustaka	196
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	202