

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI AMPIRONO  
(Studi pada Konsumen Kopi Ampirano di Kabupaten Kulon Progo)**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY AMPIRONO COFFEE  
(Study on Ampirano Coffee Consumers in Kulon Progo Regency)***



**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**Syahrizal Nur Fauzi**

**20180410285**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI AMPIRONO  
(Studi pada Konsumen Kopi Ampirono di Kabupaten Kulon Progo)**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE ON CUSTOMER  
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY AMPIRONO COFFEE  
(Study on Ampirono Coffee Consumers in Kulon Progo Regency)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh:**

**Syahrizal Nur Fauzi**

**20180410285**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Syahrizal Nur Fauzi

Nomor Mahasiswa : 20180410285

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI AMPIRONO (Studi pada Konsumen Kopi Ampirono di Kabupaten Kulon Progo)" tidak ada makalah penelitian yang diajukan untuk gelar sarjana dan sepengetahuan saya tidak ada artikel yang pernah ditulis oleh siapapun selain yang tertulis dalam artikel ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka. Jika pada penelitian ini diketahui bahwa ada suatu karya yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia membatalkan penelitian ini.

Yogyakarta, 30 Maret 2024



Syahrizal Nur Fauzi

## **MOTTO**

"Orang beriman itu bagaikan mutiara. Di mana pun dia berada, keindahan selalu ada dalam dirinya."

(Imam Malik bin Anas)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamini, Segala puji Syukur terhadap kehadiran Allah SWT, saya persembahkan rasa syukur ini kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Suyatno, SE. dan Ibu Sunarti serta kakak Zelin Afika Rizki, S.E dan adik Dinda Cahya Kirani yang selalu memberikan semangat, doa serta dana supaya proses penyusunan skripsi ini lancar tanpa kendala.
2. Kakek nenek saya, om tante, adik sepupu saya, dan seluruh keluarga besar saya.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. yang telah memberikan bimbingan skripsi, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Sahabat beserta teman yang telah memberikan semangat, dorongan serta motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, dan karunia serta hidayah-Nya sehingga atas ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi dengan judul “PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN KOPI AMPIRONO (Studi pada Konsumen Kopi Ampirono di Kabupaten Kulon Progo)”

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, saran, serta nasihat dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si, selaku Kepala Program Studi Manajemen
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan sejak awal penyusunan skripsi hingga saat ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Staff Akademik Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat.
5. Terimakasih kepada seluruh pelanggan Kopi Ampirono yang telah membantu pengisian kuisisioner guna penyelesaian skripsi.
6. Dan semua yang tidak dapat dicantumkan satu persatu oleh penulis, terima kasih telah membantu.
7. Pelanggan Kopi Ampirono yang telah membantu mengisi kuisisioner dalam proses pemerolehan data penelitian.
8. Keluarga serta saudara yang selalu memberikan semangat, nasihat serta doa hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, semoga Allah SWT memberikan balasan yang sesuai dengan amal perbuatan kita. Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu, demi perbaikan karya selanjutnya. Penulis menerima kritik dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 8 Juni 2024



Syahrizal Nur Fauzi

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Pengembangan Hipotesis.....	26
D. Model Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	33
B. Jenis Data.....	33
C. Metode Pengumpulan Data .....	34
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	35
F. Uji Kualitas Instrumen.....	39
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	41



<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	45
B. Uji Kualitas Instrumen.....	50
C. Uji Asumsi Klasik .....	51
D. Deskriptif Responden .....	52
E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	53
F. Pembahasan.....	64
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A.Simpulan .....	69
B. Keterbatasan Penelitian .....	70
C. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>
Lampiran 1 Lembar Kuisisioner .....	78
Lampiran 2 Data Hasil Kuisisioner .....	82
Lampiran 3 Karakteristik Responden .....	82
Lampiran 4 Uji validitas dan reabilitas .....	83
Lampiran 5 Uji Kualitas Instrumen dan Data SEM PLS .....	85
Lampiran 6 Statisitik Deskriptif.....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	38
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	49
Tabel 4. 2 Tingkat Pendidikan Responden .....	50
Tabel 4. 3 Pendapatan Responden.....	50
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel.....	51
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas dengan VIF .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Interval Skala.....	53
Tabel 4. 8 Penilaian Responden terhadap <i>Customer Experience</i> .....	53
Tabel 4. 9 Penilaian Responden terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
Tabel 4. 10 Penilaian Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 4. 11 <i>Outer Loadings</i> .....	57
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas <i>Fornel-Larcker Critertion</i> .....	58
Tabel 4. 13 Hasil Uji Besaran Efek ( $f^2$ ) .....	59
Tabel 4. 14 Hasil Goodness of Fit (Gof) .....	60
Tabel 4. 15 Hasil Partial Least Square (PLS).....	61

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Model Penelitian (Azhari, 2015).....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 4. 1 Warung Kopi Ampirano .....</b>	<b>48</b>
<b>Gambar 4. 2 Gambar Nilai Analisis PLS.....</b>	<b>61</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Lembar Kuisisioner .....</b>	<b>78</b>
<b>Lampiran 2 Data Hasil Kuisisioner .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 3 Karakteristik Responden .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 4 Uji validitas dan reabilitas .....</b>	<b>83</b>
<b>Lampiran 5 Uji Kualitas Instrumen dan Data SEM PLS .....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 6 Statistik Deskriptif .....</b>	<b>86</b>