

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE QUALITY*  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING***

**(Studi pada Pengunjung *Cinema XXI* Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF CUSTOMER EXPERIENCE AND SERVICE QUALITY  
ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS AN  
INTERVENING VARIABLES***

**(Study on Visitors of *Cinema XXI* Yogyakarta)**



Oleh:

**AGUSTINA NAYUNDA SARI**

**20170410100**

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

**2021**

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Agustina Nayunda Sari

Nomor Mahasiswa : 20170410100

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (Studi pada Pengunjung *Cinema XXI* Yogyakarta)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.**

Yogyakarta, 7 Juni 2021



Agustina Nayunda Sari

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan anugerah-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi. Dengan kerendahan hati, maka skripsi ini saya persembahkan kepada:

Pertama, saya persembahkan kepada keluarga tercinta, Papa, Mama, Ibu, Ayah, serta adik-adikku yang telah memberikan kasih sayang, senantiasa mendoakan yang terbaik untuk saya, memberikan motivasi dan dukungan moril maupun material sehingga saya bisa menyelesaikan studi dengan baik.

Kedua, saya persembahkan kepada Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang baik dan bijaksana, saya mengucapkan terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini diberikan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

Ketiga, saya persembahkan kepada teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas kebersamaannya, tetap semangat dan berjuang untuk meraih masa depan yang cemerlang.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi kemudahan, karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Experience* dan *Service Quality* Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada Pengunjung *Cinema XXI* Yogyakarta.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikirannya kepada penulis memberikan bimbingan, dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi UMY.
5. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan dan perhatian kepada penulis.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih pada semua pihak yang penulis libatkan.

Yogyakarta, 7 Juni 2021



Agustina Nayunda Sari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</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 .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
C. Pengembangan Hipotesis .....	34
D. Model Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Objek dan Subjek Penelitian .....	41
B. Jenis data .....	41
D. Teknik Pengumpulan .....	44
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	45
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	52
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	53
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	59
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	65
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	68

D. Uji Hipotesis .....	77
E. Pembahasan (Intepretasi) .....	81
<b>BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....</b>	<b>90</b>
A. Simpulan .....	90
B. Keterbatasan Penelitian .....	91
C. Saran.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>98</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3. 1 Skala <i>Linkert</i> .....	45
Tabel 4. 1 Daftar <i>Cinema XXI</i> Yogyakarta .....	61
Tabel 4. 2 Karakteristik Penyebaran Kuesioner.....	62
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan .....	64
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4. 7 Hasil Uji Realibilitas .....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Outliers</i> .....	73
Tabel 4. 10 Identifikasi Model .....	74
Tabel 4. 11 Menilai <i>Goodness of Fit</i> .....	74
Tabel 4. 12 Uji <i>Goodnes Of fit</i> setelah di Modifikasi .....	75
Tabel 4. 13 Hubungan Antar Variabel .....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Direct</i> .....	80
Tabel 4. 15 Hasil Uji <i>Indirect</i> .....	80



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Bioskop dan Layar Tahun 2018.....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	40
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	69
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	69
Gambar 4. 3 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i> .....	72
Gambar 4. 4 Output Permodelan SEM Setelah Modifikasi .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	99
Lampiran 2 Data Tabulasi.....	105
Lampiran 3 Profil Responden .....	116
Lampiran 4 Uji Validitas.....	136
Lampiran 5 Uji Reliabilitas.....	138
Lampiran 6 Model Penelitian.....	139
Lampiran 7 Uji Normalitas .....	140
Lampiran 8 Uji <i>Outliers</i> .....	141
Lampiran 9 <i>Degree of Freedom</i> .....	144
Lampiran 10 <i>Goodness of Fit no Modify</i> .....	145
Lampiran 11 <i>Output</i> Permodelan SEM Setelah Modifikasi .....	146
Lampiran 12 <i>Goodness of Fit</i> Setelah Modifikasi .....	146
Lampiran 13 Uji Hipotesis.....	147
Lampiran 14 Uji Mediasi .....	148
Lampiran 15 Hasil <i>Turnitin</i> .....	149