

**PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP NILAI
YANG DIRASAKAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
DAN DAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada Starbucks di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE EFFECT OF EXPERIENCE QUALITY ON CUSTOMER
PERCEIVED VALUE AND CUSTOMER SATISFACTION AND ITS
IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY***

(Study of Starbucks in Yogyakarta Special Region)



Disusun Oleh

SANDRIKA KUMARASARI

20200410008

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sandrika Kumarasari

Nomor Mahasiswa : 20200410008

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ **PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP NILAI YANG DIRASAKAN PELANGGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Starbucks di Daerah Istimewa 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 yang 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, 10 Januari 2024



METERAI
TEMPEL
1000
YOGYAKARTA 7968414
Sandrika Kumarasari

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Segala puji dan syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, maka skripsi ini penulis persembahkan untu:

1. Keluarga tercinta dari penulis, yaitu Ibunda Haryanti, Ayahanda Surnarno, kakak penulis yaitu Rohmad dan adik-adik penulis yaitu Alvira dan Afissa. Beserta seluruh keluarga besar penulis, terima kasih untuk segala do'a, dukungan, dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
2. Para sahabat dari penulis, yaitu Rayhan, Sonia, Lisa, Pita, dan Wulan. Terimakasih dukungan dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Almamaterku tercinta, terima kasih telah memberikan wadah untuk menimba ilmu begitu banyak dan luas yang sangat bermanfaat untuk penulis.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Basis Kekuasaan, Keyakinan

Diri dan Metode Mempengaruhi dalam Pengambilan Keputusan Organisasional”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa memberikan bimbingan kepada seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang senantiasa memberikan bimbingan kepada seluruh mahasiswa manajemen.

3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., M.M. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
4. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 6 Januari 2024



Sandrika Kumarasari

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Penelitian	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian	7
BAB II TUJUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Pengembangan Hipotesis	23
D. Model Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
C. Jenis Data	33
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
F. Uji Kualitas Instrumen	36
G. Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum dan Subjek Penelitian	45
B. Uji Kualitas Instrumen	50
C. Hasil Penelitian	53
D. Pembahasan	71
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	80
A. Simpulan	80
B. Keterbatasan Penelitian	80
C. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pendapatan Starbucks Secara Global Tahun 2003-2022	2
Tabel 1. 2 Data Top Brand Index 2022 Kategori Caffee Shop	3
Tabel 1. 3 Cafe Atau Tempat Nongkrong Terfavorit Tahun 2022	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Penilaian Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	35
Tabel 3. 3 Indeks Pengujian Ketepatan SEM	43
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	49
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan	50
Tabel 4. 7 Uji Validitas	51
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	52
Tabel 4. 9 Kelas Interval	54
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pengalaman	54
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Nilai Yang Dirasakan Pelanggan	54
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	55
Tabel 4. 14 Computation of degrees of freedom (Default model)	58

Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Data	59
Tabel 4. 16 Nilai Batas Mahalanobis Distance	60
Tabel 4. 17 Uji Hasil Outlier Pertama	60
Tabel 4. 18 Uji Hasil Outlier Kedua	61
Tabel 4. 19 Hasil Uji Goodness of Fit	62
Tabel 4. 20 Hasil Uji Hipotesis	64
Tabel 4. 21 Hasil Output Standardized Direct Effects	69
Tabel 4. 22 Hasil Output Standardized Indirect	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	56
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	57
Gambar 4. 3 Output Model Diagram Awal	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	90
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden	95
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	99
Lampiran 4. Uji Validitas	101
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	102
Lampiran 6. Statistik Deskriptif	103
Lampiran 7. Model Penelitian Struktural	105
Lampiran 8. Uji Normalitas	106
Lampiran 9. Identifikasi Outliers	106
Lampiran 10. Degrees of Freedom.....	112
Lampiran 11. Goodness of Fit	112
Lampiran 12. Uji Hipotesis	114
Lampiran 13. Direct dan Indirect	114
Lampiran 14. Surat Keterangan Turnitin	116