

**PERAN *EXPERIENCE QUALITY* DAN *CUSTOMER
PERCEIVED-VALUE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
DAN *CUSTOMER LOYALTY*: STUDI PADA *OUTDOOR CAFÉ*
DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh

LAURENSIA

202304035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERAN *EXPERIENCE QUALITY* DAN *CUSTOMER PERCEIVED-VALUE*
TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *CUSTOMER LOYALTY* :
STUDI PADA *OUTDOOR CAFÉ* DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

LAURENSIA

202304035

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 09 Agustus 2024

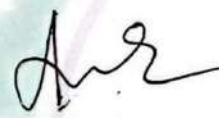
Mengesahkan,

Penguji 1,



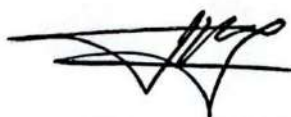
Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M.
NIDN 0502026802

Penguji 2,



Ari Okta Viyani, S.E., M.Sc.
NIDN 0501109701

Pembimbing,



Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

Ketua Program Studi,



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Laurensia
NPM : 202304035
Program Studi : Manajemen (S1)
Judul Skripsi : Peran *Experience Quality* dan *Customer Perceived-Value* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*: Studi pada *Outdoor Café* di Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 09 Agustus 2024


Laurensia

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran *Experience Quality* dan *Customer Perceived-Value* Terhadap *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty*: Studi pada *Outdoor Café* di Yogyakarta”** sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, terima kasih atas berkat dan penyertaan selama melakukan studi dan menyusun skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta selaku donatur utama, Jamalus Aldin dan Laura Astika Sari♥. Penulis ucapkan terima kasih atas segala doa, dukungan, kasih sayang, dan pengorbanan yang tak ternilai.
3. Abang saya Ronaldo Aldi serta adik-adik saya Gustiyandi Aura dan Destira Kristina Dara, terima kasih atas doa dan dukungan kalian selama penulis melakukan studi di tanah rantau ini.
4. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

5. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA selaku Ketua Program Studi Manajemen (S1) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Seluruh dosen-dosen program studi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Seluruh sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
8. Para sahabat penulis Heti Rahmawati, Shiffa Rizky Aulia, Anjar Trianita, kehadiran kalian selalu memberikan kebahagiaan dan kekuatan bagi penulis untuk terus maju. Terima kasih atas semangat dan dukungan yang selalu kalian berikan kepada penulis.
9. Teman seperjuangan sejak SMP hingga sekarang Elsa Yolanda, terima kasih sudah berjuang bersama walaupun dengan kesibukan masing-masing.
10. Teman-teman Manajemen 2020 yang selalu berjuang bersama-sama hingga akhir perjuangan di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
God bless us!
11. Om-om Day6, terima kasih atas karya-karya kalian yang telah menemani penulis selama mengerjakan skripsi ini.
12. Terakhir kepada diri sendiri, terima kasih atas segala usaha, kerja keras, ketekunan yang telah dilakukan selama proses ini. Terima kasih telah bertahan menghadapi segala tantangan dan rintangan, serta tetap memiliki semangat dalam menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 09 Agustus 2024

Penulis,

Laurensia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup dan Batasan Permasalahan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Kerangka Berpikir	25
D. Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Desain Penelitian.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
D. Populasi dan Sampel	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Deskripsi Data.....	40

B. Uji Instrumen Penelitian	50
C. Pengujian Hipotesis.....	56
D. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	91

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	31
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 3 Bobot Skala Likert	34
Tabel 3. 4 Kriteria Nilai/Skor Rata-rata	35
Tabel 4. 1 Analisis Deskriptif	46
Tabel 4. 2 Validitas Konvergen	50
Tabel 4. 3 Validitas Konvergen & Nilai AVE.....	51
Tabel 4. 4 <i>Cross Loading</i>	53
Tabel 4. 5 <i>Construct Reliability</i>	54
Tabel 4. 6 <i>R-Square</i>	55
Tabel 4. 7 Model Fit.....	56
Tabel 4. 8 Pengujian Hipotesis.....	56
Tabel 4. 9 Pengaruh Tidak Langsung.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Lokasi Outdoor Café.....	41
Gambar 4. 2 Outdoor Café yang Dikunjungi	41
Gambar 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Outdoor Café yang Dikunjungi.....	42
Gambar 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	44
Gambar 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku.....	45
Gambar 4. 7 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	93
Lampiran 2 Lembar Kuesioner	95
Lampiran 3 Data Penelitian.....	101
Lampiran 4 Sampel Penelitian	117
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas.....	126
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	129
Lampiran 7 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	131
Lampiran 8 Lembar Kartu Bimbingan.....	134
Lampiran 9 Hasil Cek Plagiarisme	136