

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI BENTO KOPI CABANG GODEAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
HARGA KE LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Sarjana S-1 Program Studi
Manajemen



Oleh:

Wisnu Fian Hestiadi

192304013

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI PENELITIAN

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI BENTO KOPI CABANG GODEAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Ditjukan oleh :

Wisnu Fian Hestiadi
192304013

Telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan sah
sebagai salah satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) di Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta Skripsi

Hari/Tanggal: 21 Agustus 2023

Mengesahkan;

Ketua Penguji



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

Pembimbing



Krisna Mutiara Wati, S. E., M.Sc.
NIDN: 0519029002

Anggota Penguji 1



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

Anggota Penguji 2



Krisna Mutiara Wati, S. E., M.Sc.
NIDN: 0519029002

Mengetahui,
Kampus Studi Manajemen



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Wisnu Fian Hestiadi
NPM : 192304013
Program Studi : Manajemen (S-1)
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bento Kopi Cabang Godean dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Harga ke Loyalitas Pelanggan

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarism*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah 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, 21 Agustus 2023



Wisnu Fian Hestiadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang maha mendengar lagi maha melihat dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Customer Experience* dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Bento Kopi Cabang Godean dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi Harga ke Loyalitas Pelanggan**”. Sebagai tugas akhir untuk memenuhi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta sesuai waktu yang direncanakan.

Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan sahabatnya yang membantu perjuangan beliau dalam menegakkan dinullah dimuka bumi ini.

Dalam penulisan proposal skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil, oleh karena itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. rer.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
3. Bapak Adi Heryadi, S.Psi.,M.Psi.Psikolog selaku Wakil Dekan I Akademik (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

4. Bapak David Sulistiyantoro, S.E., M.Acc., Ak., CA. selaku Wakil Dekan II Akademik (FES) Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta
5. Ibu Murwani Eko Astuti S.E., MBA., selaku dosen pembimbing akademik, dan ketua prodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
6. Ibu Krisna Mutiara Wati, S.E., M. Sc. selaku dosen pembimbing skripsi prodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Ibu Hanifa Nur Fadhillah, S.E., M.B.A. selaku mantan dosen prodi Manajemen Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang memberikan banyak pengalaman kepada peneliti.
8. Bapak Ariesta Wibisono Anditya, S.H., M.Kn., M.H selaku dosen Hukum Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang memberikan pelajaran berharga kepada peneliti.
9. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Sosial yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti.
10. Bapak dan Ibu sebagai orang tua yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi serta telah membiayai kuliah hingga selesai.
11. *Coffee shop* Bento Kopi cabang Godean yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan dan menyelesaikan penelitian hingga akhir.

12. Seluruh teman-teman sekelas yang telah memberikan pengalaman, pelajaran, serta menjadi teman yang baik selama menempuh kuliah dan bisa menyelesaikan skripsi hingga selesai.
13. Terima kasih kepada seluruh responden yang telah berkenan dan meluangkan waktu serta bersedia mengisi kuesioner penelitian ini, dan seluruh pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi menyempurnakan skripsi ini. Mohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan memberikan pengetahuan bagi seluruh pihak yang membaca dan membutuhkan.

Yogyakarta, 28 Februari 2023

Penulis

Wisnu Fian Hestiadi

NPM. 192304013

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI PENELITIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	12
BAB II	15
LANDASAN TEORI DAN TINJUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Berpikir	29
2.4 Pengembangan Hipotesis	29
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
BAB IV	45

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Pengujian Hipotesis	62
4.3 Pembahasan	64
BAB V	70
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Rekomendasi	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	78

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir29

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
PEPUSTAKAAN
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	35
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.3 Pengukuran Skala <i>Likert</i>	39
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Banyaknya Berkunjung.....	47
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili Konsumen	49
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan	51
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Menu Minuman yang Sering Dibeli	52
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasarkan Menu Makanan yang Sering Dibeli	53
Tabel 4.9 <i>Descriptive Statistic</i>	54
Tabel 4.10 Validitas Konvergen	56
Tabel 4.11 <i>Cross Loadings</i>	58
Tabel 4.12 <i>Construct Reliability</i>	59
Tabel 4.13 <i>Path Coefficients</i>	60
Tabel 4.14 <i>Specific Indirects Effects</i>	61
Tabel 4.15 Pengujian Hipotesis	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian	79
Lampiran 2 Kartu Bimbingan	85
Lampiran 3 Surat Ijin Penelitian	87
Lampiran 4 Surat Kesediaan Penerimaan Penelitian	89
Lampiran 5 Jadwal Penelitian	91
Lampiran 6 Dokumentasi	93
Lampiran 7 Data Deskripsi Responden.....	95
Lampiran 8 Jawaban Responden.....	97
Lampiran 9 Identitas Responden.....	107
Lampiran 10 Hasil Cek Plagiarime	128

PEPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA