

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)**

SKRIPSI

FAY GIOVANNI MARYODI ALFARIDZI

21160000364



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)**

SKRIPSI

FAY GIOVANNI MARYODI ALFARIDZI

21160000364



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika di kemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jakarta, 5 Maret 2021



EAY GIOVANNI MARYODIALE ARIDZI

NPM 21160000364

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Karya ilmiah ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Megayani, SE, MM. dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Jakarta, 5 Maret 2021

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Megayani, SE, MM

Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) pada tanggal 26 Februari 2021 dengan nilai A

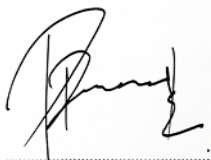
PANITIA Ujian Karya Ilmiah



1.; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)



2.; Megayani, SE., MM
(Pembimbing)



3.; Dr. Ir. Meita Pragiwani, MM
(Anggota Penguji)



4.; Lina Noersanti, S.Si., M.Si
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan kali ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Ibu Megayani, S.E., MM. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ir. Meita Pragiwani dan Ibu Lina Noersanti, S.Si., M.Si selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan juga kritik selama dalam proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
5. Segenap dosen Program Studi S-1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Keluarga tercinta peneliti yaitu Almarhum Opa, Oma, Almarhum Papa Farid, Mama Angel, Patino, Hibban dan Om Giri yang selalu memberikan semangat, doa, bantuan, serta dukungan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
7. Seluruh keluarga besar yang tidak ada henti – hentinya dalam memberikan doa, semangat dan dukungan kepada peneliti.
8. Kekasih dari peneliti yaitu Yuli yang selalu ada bersama peneliti selama proses penyusunan penelitian ini dan selalu memberi masukan dan bantuan.
9. Teman – teman seperjuangan dari awal masuk kuliah yaitu Bayu, Topik, Bowo, Aray, Yodi dan Ade yang telah mengisi waktu dan membantu selama peneliti kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
10. Teman – teman dari Gerakan Pemuda GPIB Nazareth yang sudah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.

11. Dika, Rifka dan Ayu yang telah membantu dan memberikan masukan kepada peneliti selama penyusunan penelitian ini.
12. Teman – teman Pengajaran dari kelas A sampai Kelas F yang telah memberikan banyak cerita dan pengalaman selama peneliti kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
13. Teman – teman dari Kelas E Reguler Pagi Manajemen 2016 yang telah mengisi hari – hari peneliti selama menyelesaikan studi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.
14. Semua pihak – pihak yang telah membantu peneliti selama proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu – persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Maka daripada itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 26 Februari 2021



FAY GIOVANNI MARYODI ALFARIDZI

NPM 21160000364

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivis akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi

NPM : 21160000364

Program Studi : S-1 Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 5 Maret 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features a portrait of a man and the text '1000', 'METERAI TEMPEL', and '775F0AJX031234104'.

Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi

Nama : Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi NPM : 21160000364 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Megayani, SE., MM.
---	--

**PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA KOPI TITIK KOMA RAWAMANGUN)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Titik Koma Rawamangun.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dan pendekatan kuantitatif. Sampel didalam penelitian ini berjumlah 100 responden dan dengan menggunakan *purposive sampling*. Metoda pengolahan data didalam penelitian ini menggunakan alat SPSS versi 26.0 dan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji T dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, variabel Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dan secara simultan dapat dikatakan bahwa variabel Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

Name : Fay Giovanni Maryodi Alfaridzi NPM : 21160000364 S-1 Management Study Program	Supervisor : Megayani, SE., MM.
<p><i>THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER VALUE ON CUSTOMER LOYALTY (CASE STUDY ON THE TITIK KOMA RAWAMANGUN COFFEE)</i></p>	
<p><i>ABSTRACT</i></p> <p><i>This study aims to see the influence between customer experience, service quality and customer value on customer loyalty Titik Koma Rawamangun Coffee.</i></p> <p><i>This research uses an associative research type and a quantitative approach. The sample in this study were 100 respondents using purposive sampling. The data processing method in this study used SPSS version 26.0 and data analysis using validity test, reliability test, coefficient of determination, T test and F test.</i></p> <p><i>These results indicate that the Customer Experience variable had a significant effect on Customer Loyalty, the Service Quality variable had no significant effect on Customer Loyalty, the Customer Value variable had a significant effect on Customer Loyalty and simultaneously it can be said that Customer Experience, Service Quality and Customer Value had a significant effect on Customer Loyalty.</i></p>	
<p><i>Keywords : Customer Experience, Service Quality, Customer Value and Customer Loyalty</i></p>	

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1. Review Hasil – Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Pemasaran.....	12
2.2.2. Manajemen Pemasaran.....	13
2.2.3. Pengalaman Pelanggan.....	13
2.2.4. Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.5. Nilai Pelanggan.....	19
2.2.6. Loyalitas Pelanggan	22
2.3. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	28
2.3.1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	28
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.3.3. Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.3.4. Pengaruh Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan	

Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis Penelitian	30
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian.....	30
BAB III.....	31
METODA PENELITIAN.....	31
3.1. Strategi Penelitian	31
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.2.1. Populasi Penelitian.....	31
3.2.2. Sampel Penelitian.....	31
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data.....	32
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5. Metoda Analisis Data	35
BAB IV.....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	39
4.2. Deskripsi Responden.....	39
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.3. Deskripsi Data.....	42
4.3.1. Variabel Pengalaman Pelanggan (X_1)	42
4.3.2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	42
4.3.3. Variabel Nilai Pelanggan (X_3).....	43
4.3.4. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	44
4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	44
4.4.1. Uji Validitas.....	44
4.4.2. Uji Reliabilitas	46
4.5. Analisis Stastik Data	47
4.5.1. Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	47
4.5.2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	49
4.5.3. Uji Hipotesis	50
4.6. Temuan Hasil Penelitian	52
4.6.1. Pengaruh Pengalaman Pelanggan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
4.6.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	53

4.6.3. Pengaruh Nilai Pelanggan (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	53
4.6.4. Pengaruh Pengalaman Pelanggan (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Nilai Pelanggan (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55
5.1. Simpulan.....	55
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	57
DAFTAR REFERENSI	58
Lampiran.....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot – Bobot Nilai Skala Likert untuk Instrumen Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Operasional Variabel	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4.4 Validitas Instrumen per butir Pengalaman Pelanggan (X_1)	45
Tabel 4.5 Validitas Instrumen per butir Kualitas Pelayanan (X_2).....	45
Tabel 4.6 Validitas Instrumen per butir Nilai Pelanggan (X_3).....	46
Tabel 4.7 Validitas Instrumen per butir Loyalitas Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.9 Koefisien Determinasi Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	47
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
Tabel 4.12 Koefisien Determinasi Berganda	49
Tabel 4.13 Hasil Hipotesis Secara Parsial (uji t).....	50
Tabel 4.14 Hasil Hipotesis secara Parsial (Uji t)	51

Tabel 4.15 Anova Pengalaman Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan 52

Tabel 4.16 Hasil Hipotesis secara Simultan (Uji F)..... 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2016 - 2021	2
Gambar 1.2 Jumlah Gerai Kopi Di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1 Diagram Skala Likert Variabel Pengalaman Pelanggan (X_1).....	42
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....	43
Gambar 4.3 Diagram Skala Likert Variabel Nilai Pelanggan (X_3).....	43
Gambar 4.4 Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 2 : Variabel Pengalaman Pelanggan (X_1)	66
Lampiran 3 : Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	69
Lampiran 4 : Variabel Nilai Pelanggan (X_3)	72
Lampiran 5 : Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	75
Lampiran 6 : Uji Validitas Pengalaman Pelanggan (X_1).....	78
Lampiran 7 : Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	79
Lampiran 8 : Uji Validitas Nilai Pelanggan (X_3).....	80
Lampiran 9 : Uji Validitas Loyalitas Pelanggan (Y)	81
Lampiran 10 : Uji Reliabilitas Pengalaman Pelanggan (X_1)	82
Lampiran 11 : Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)	83
Lampiran 12 : Uji Reliabilitas Nilai Pelanggan (X_3)	84
Lampiran 13 : Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	85
Lampiran 14 : KD Parsial X_1 terhadap Y , X_2 terhadap Y , X_3 terhadap Y	86
Lampiran 15 : KD Simultan X_1 , X_2 , X_3 terhadap Y	87
Lampiran 16 : Uji t dan Uji F	88

Lampiran 17 : Surat Keterangan Riset 89