

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG  
(STUDI PADA *SAMMA COFFEE AND EATERY*)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Manajemen**



**Oleh**

**I Dewa Putu Priambada**

**NIM. 2017041150**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

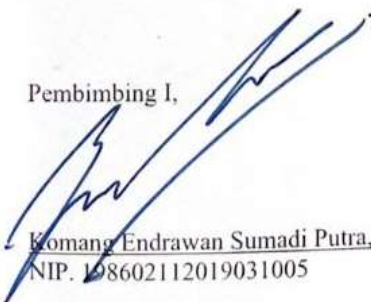
**2024**

## SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**


Menyetujui,

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., MM.  
NIP. 198602112019031005


Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

Skripsi oleh I Dewa Putu Priambada ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 15 Maret 2024

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., MM.  
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada

Hari : Jumat  
Tanggal : 15 Maret 2024

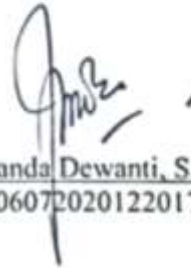
Mengetahui,

Ketua Penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M  
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Studi Pada Samma Coffee And Eatery” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Dewa Putu Priambada  
NIM. 2017041150

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Studi Pada *Samma Coffee and Eatery*”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 5) Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku pembimbing I saya yang senantiasa dengan setulus hati, penuh tanggung jawab dan selalu sabar dalam memberikan arahan, dukungan, semangat dan juga bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, semangat dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.

- 8) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
- 10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- 11) Pemilik dan barista *Samma Coffee and Eatery* yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
- 12) Ayah dan Ibu tercinta, I Dewa Putu Weda Gama dan Dewa Ayu Sintia Sari Dewi, serta adik tercinta, I Dewa Made Wisnu Wardana, hingga keluarga besar tersayang yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- 13) Para Sahabat Labrador Crew (Widiana Putra, Ram Chandra, Diva Suarditama, Alan Michael, Andika Putra, Bayu Darmika, Made Berdy, Gede Lancer, Made Jody, Ferdi Pratama, Urip Suteja, De Agra) yang selalu memberikan dorongan motivasi dan canda tawa di kala intensnya pembuatan skripsi ini, teman-teman di Jurusan Manajemen angkatan 2019, Kelas E Manajemen angkatan 2020, HMJ Manajemen periode 2021/2022, UKM Basket Undiksha Periode 2020/2021 dan UKM Basket Undiksha 2021/2022.
- 14) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua.

Singaraja, Maret 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>PRAKATA</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian .....	10
1.3 Pembatasan Masalah .....	11
1.4 Rumusan Masalah .....	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1 Niat Beli Ulang.....	13
2.1.1 Pengertian Niat Beli Ulang.....	13
2.1.2 Indikator Niat Beli Ulang.....	13
2.2 <i>Customer Experience</i> .....	14
2.2.1 Pengertian <i>Customer Experience</i> .....	14
2.2.2 Indikator <i>Customer Experience</i> .....	15
2.3 Kualitas Pelayanan .....	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	20
2.5.1 Hubungan <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang .....	20
2.5.2 Hubungan <i>Customer Experience</i> terhadap Niat Beli Ulang .....	20



2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang.....	21
2.6 Kerangka Berpikir .....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	24
3.1.1 Tempat Penelitian .....	24
3.1.2 Waktu penelitian .....	24
3.2 Rancangan Penelitian .....	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.4.1 Populasi.....	25
3.4.2 Sampel .....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	26
3.5.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.5.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	27
3.5.1.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	28
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas.....	29
3.5.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	30
3.5.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	32
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
3.7 Uji Statistik.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Data .....	38
4.2 Pengujian Asumsi.....	41
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	41

4.3 Analisis Regresi Berganda .....	45
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.5 Pengujian Hipotesis .....	48
4.5.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Niat Beli Ulang ( $Y$ ) .....	48
4.5.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) terhadap Niat Beli Ulang ( $Y$ ) ...	48
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Niat Beli Ulang ( $Y$ ) .....	49
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	49
4.6.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Niat Beli Ulang ( $Y$ ) .....	
4.6.2 Pengaruh <i>Customer Experience</i> ( $X_1$ ) terhadap Niat Beli Ulang ( $Y$ ) ...	57
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Niat Beli Ulang ( $Y$ ) .....	69
4.7 Keterbatasan Penelitian .....	76
4.8 Implikasi .....	76
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
5.1 Rangkuman .....	78
5.2 Simpulan .....	80
5.3 Saran .....	80
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Pelayanan .....	23
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Pelayanan.....	30
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Pelayanan...	31
Tabel 4.1 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.2 Deskripsi Data Berdasarkan Usia .....	38
Tabel 4.3 Deskripsi Data Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.4 Deskripsi Data Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4.5 Deskripsi Data Berdasarkan Pendapatan .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
Tabel 4.7 Uji Glejser.....	45
Tabel 4.8 Hasil Koefisiens Determinasi .....	45
Tabel 4.9 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Output SPSS Uji F Variabel Niat Beli Ulang (Y) ...	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 PDB Industri Makanan dan Minuman .....	1
Gambar 1.2 Data Konsumsi Kopi di Indonesia Tahun 2010-2021 .....	2
Gambar 1.3 Trend Kopi Tingkat Kabupaten/Kota di Bali.....	4
Gambar 1.4 Jumlah Penjualan <i>Produk Samma Coffee and Eatery</i> , Rintis <i>Coffee, BlackBox Coffee</i> .....	5
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh <i>Customer experience</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Niat Beli Ulang.....	19
Gambar 4.1 Grafik Normal <i>P-P Plots of Regression Standardized Residual</i> .....	43
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 02. Deskripsi Data Responden.....	73
Lampiran 03. Data Penelitian.....	74
Lampiran 04. Hasil Data <i>Output</i> SPSS .....	89
Lampiran 05. Dokumentasi.....	95

