

**PENGARUH HARGA, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TROPICO
COFFE PONOROGO (STUDI KASUS PADA MAHASISWA
ANGKATAN 2020 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana S-1 Pada Prodi Manajemen

FE Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Sherly Minda Lorenza

NIM : 20415316

Program Studi : Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

**PENGARUH HARGA, *CUSTOMER EXPERIENCE*, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TROPICO COFFE
PONOROGO (STUDI KASUS PADA MAHASISWA ANGKATAN 2020
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana S-1 Pada Prodi Manajemen FE Universitas

Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Sherly Minda Lorenza

NIM : 20415316

Program Studi : Manajemen

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Harga, *Customer Experience*, dan
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Tropico Coffe Ponorogo

Nama : Sherly Minda Lorenza

NIM : 20415316

Tempat Tanggal Lahir : Ponorogo, 05 November 2001

Program Studi : Manajemen

Isi dan Format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
Menyusun skripsi pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 13 Febuari 2025

Pembimbing I

Dra. Umi Farida, M.M.

NUPTK. 4442739640230082

Pembimbing II

Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM

NUPTK. 4742764665231052

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 197605082005011002

Dosen Penguji

Dra. Umi Farida, M.M.

NUPTK. 4442739640230082

Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M.

NUPTK. 0857752653130142

Titis Purwaningrum, SE., M.M.A.

NUPTK. 6736788649230192

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 13 Febuari 2025



Sherly Minda Lorenza
NIM. 20415316

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah 2:286)

“Setetes keringat Ibuku yang keluar, ada seribu langkahku untuk maju”

“Rasakan setiap proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang sampai detik ini”



ABSTRAK

Sherly Minda Lorenza, NIM 20415316, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo,

Skripsi : “Pengaruh Harga, *Customer Experience*, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tropic Coffe Ponorogo”

Misi dari riset ini ialah untuk mempelajari bagaimana kepuasan pelanggan di Tropic Coffe Ponorogo dipengaruhi oleh harga, pengalaman pelanggan, dan kualitas pelayanan. Dengan persaingan bisnis kedai kopi yang semakin ketat, pemilik usaha kedai kopi harus memahami komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Studi ini menggunakan metode kuantitatif. Respondennya adalah mahasiswa jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2020. Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang diuji kredibilitas dan validitasnya. Temuan riset memperlihatkan bahwasanya harga, pengalaman pelanggan, dan kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan karena lebih memperhatikan jumlah yang tersisa antara harga dan kualitas produk. Pengalaman pelanggan juga memiliki efek positive pada kepuasan pelanggan, terutama dalam hal suasana kafe, keramahan staf, dan kecepatan pelayanan. Dampak dari penelitian ini untuk meningkatkan pentingnya strategi penetapan harga kompetitif.. Pemilik usaha disarankan untuk secara konsisten mengevaluasi layanan dan harga guna mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis kedai kopi.

Kata kunci : Harga, *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan

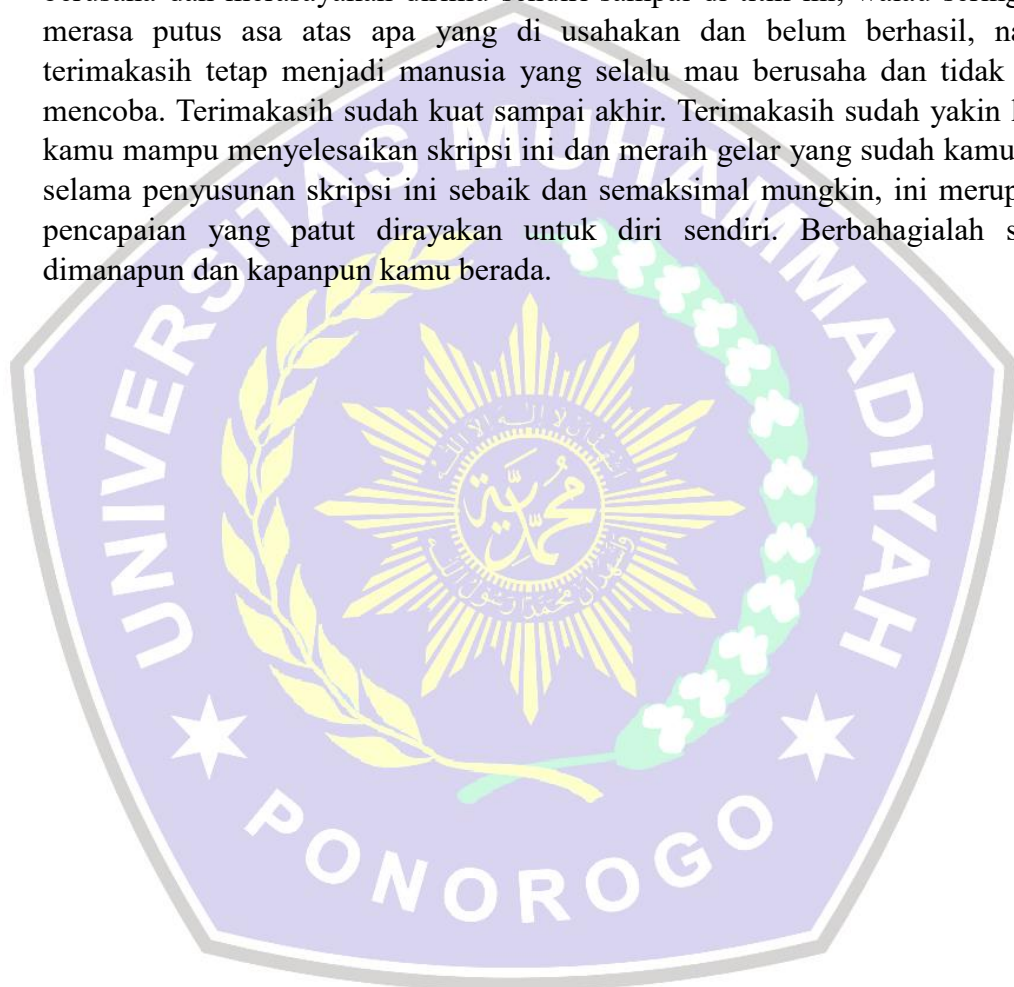
KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullohi Wabarakatuh

Segala puji kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat serta nikmat yang tak terhingga. Sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tropic Coffee Ponorogo”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam proses penulis skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag, selaku Rektor periode 2024-2028 Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Naning Kristiyana, SE.MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Ibu Dra. Umi Farida, M.M. selaku pembimbing 1 yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi serta memberi saran dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi serta memberi saran dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepada Alm. Ayah, banyak hal yang harus di lalui tanpa cinta pertamaku dan banyak hal yang menyakitkan dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Rasa iri dan rindu yang sering kali membuat saya terjatuh tertampar realita. Tapi, itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih banyak buat ayah. tulisan ini saya persembahkan untuk malaikat pelindung di surga.
7. Pintu surgaku, yang tercinta dan tersayang, yang menjadi Ibu sekaligus Ayah untuk saya. Ibu sebagai surga dan dunia saya. Terimakasih yang teramat besar sudah mendampingi saya hingga selesai kuliah dan bisa berada di titik ini. Terimakasih sudah kuat menjadi ibu terbaik yang selalu mengusahakan apapun. Terimakasih atas semua perjuangan dan pengorbanan tulus dalam mengusahakan perjalanan dan pencapaian hidup saya selama ini, dan terimakasih juga sudah melangitkan begitu banyak doa-doa baik untuk saya dalam menyelesaikan perkuliahan ini hingga selesai. Bu hiduplah lebih lama lagi, (Aamiin), karya tulis dan gelar ini saya persembahkan untuk Ibu.
8. Saudara laki-laki dan perempuan saya, terimakasih banyak dukungan serta memberikan doa dan kasih sayang yang luar biasa.

9. Sahabat saya dari SMP yang bernama Aulia Agustin, Dinda Anindia Dewi, Dila Mekarila, Riza Noermala Putri, Kholifa Septi, dan Viola zesica Sari yang selalu menjadi penyemangat dalam hal apapun. Meskipun kita kuliah di berbrda tetapi tetap saling memberi dukungan yang terbaik.
10. Sahabat saya yang tak kalah hebatnya, Dhevi, Naurah, Okta. Terimakasih sudah menjadi saudara tak sedarah yang masih betahan hingga saat ini. Meskipun jarang untuk bertemu tidak membuat untuk saling memberikan dukungan satu sama lain selama penulisan skripsi ini dan selalu memberi semangat satu sama lain.
11. Dan yang terakhir diri sendiri, Sherly Minda Lorenza. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merasayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih sudah kuat sampai akhir. Terimakasih sudah yakin kalau kamu mampu menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar yang sudah kamu lalui selama penyusunan skripsi ini sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun dan kapanpun kamu berada.

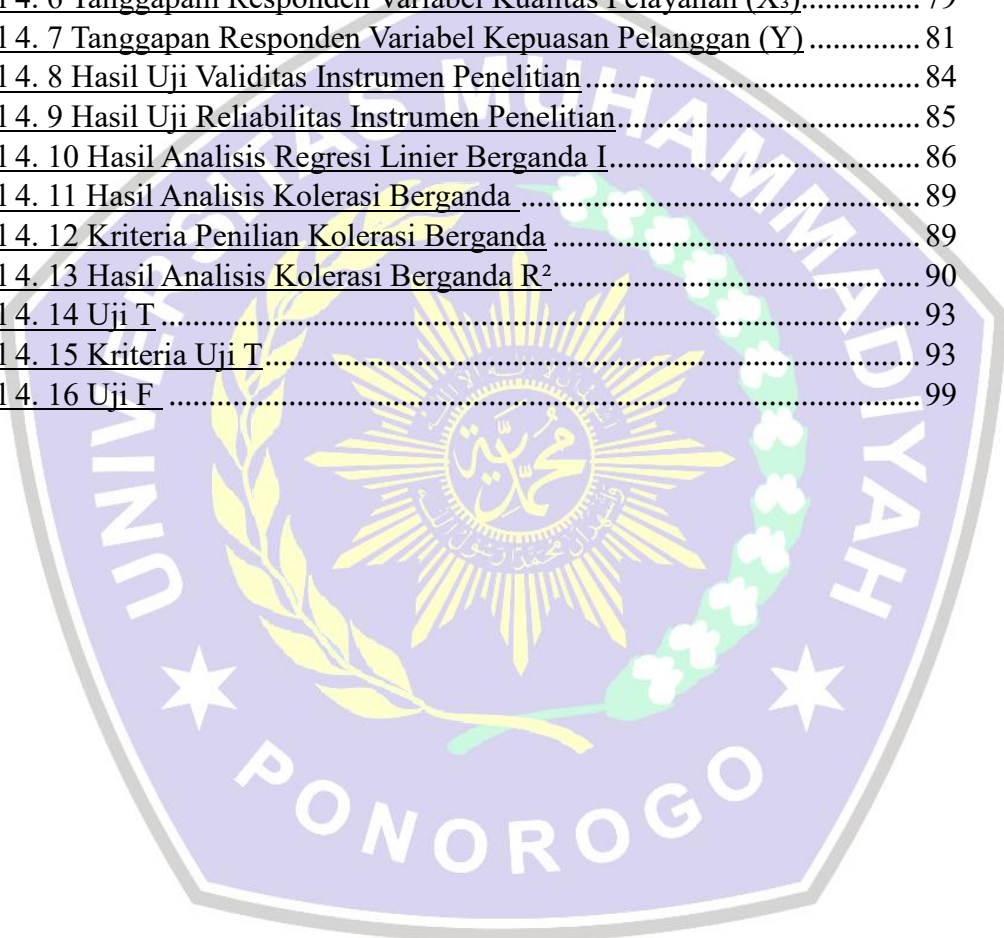


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN....	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Manfaat	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	48
2.4 Hipotesis	49
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	53
3.2 Populasi dan Sample Penelitian.....	53
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Profil Tropico Coffe	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
4.1 Kesimpulan	107
4.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....</u>	35
<u>Tabel 3. 1 Skala Likert</u>	57
<u>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	71
<u>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	72
<u>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan</u>	73
<u>Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga (X_1)</u>	74
<u>Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Variabel <i>Customer Experience</i> (X_2).....</u>	77
<u>Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....</u>	79
<u>Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)</u>	81
<u>Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....</u>	84
<u>Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....</u>	85
<u>Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda I.....</u>	86
<u>Tabel 4. 11 Hasil Analisis Kolerasi Berganda</u>	89
<u>Tabel 4. 12 Kriteria Penilaian Kolerasi Berganda</u>	89
<u>Tabel 4. 13 Hasil Analisis Kolerasi Berganda R^2.....</u>	90
<u>Tabel 4. 14 Uji T</u>	93
<u>Tabel 4. 15 Kriteria Uji T.....</u>	93
<u>Tabel 4. 16 Uji F</u>	99



DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual</u>	48
<u>Gambar 4. 1 Logo Tropico Coffe Ponorogo</u>	70
<u>Gambar 4. 2 Daerah Penentu Hipotesis Uji T</u>	94
<u>Gambar 4. 3 Daerah Penentu Pengaruh X terhadap Y</u>	95
<u>Gambar 4. 4 Daerah Penentu X_1, X_2, X_3 Terhadap Kepuasan Pelanggan</u>	97
<u>Gambar 4. 5 Daerah Penentu Hipotesis Uji F</u>	98
<u>Gambar 4. 6 Daerah Penentuan Independen</u>	100



DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran. 1 : Kuosioner Penelitian</u>	114
<u>Lampiran. 2: Tabulasi Data Kuesioner</u>	118
<u>Lampiran. 3: Distribusi Jawaban Responden</u>	133
<u>Lampiran. 4: Output SPSS</u>	138
<u>Lampiran. 5 : Hasil Similiarity Check</u>	148
<u>Lampiran. 6 : Berita Acara Bimbingan Skripsi</u>	149
<u>Lampiran. 7 : Bukti Submit Artikel</u>	151

