

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION,
CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER HAPPINESS
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
PADA MADIUN UMBUL SQUARE**



SKRIPSI

Nama : Shobariyah Ayu Agustian

Nim : 21415565

Program Studi : Manajemen

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2025

**PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION,
CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER HAPPINESS
TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI
PADA MADIUN UMBUL SQUARE**



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Shobariyah Ayu Agustian

NIM : 21415565

Program Studi : Manajemen

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Customer Satisfaction, Customer Experience dan Customer Happiness terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Madiun Umbul Square

Nama : Shobariyah Ayu Agustian

NIM : 21415565

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 11 Mei 2003

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, 1 Juli 2025

Pembimbing I

(Dr. Riawan, S.Pd., M.M)
NUPTK. 537763664131113

Pembimbing II

(Titi Rapini, S.E., M.M)
NUPTK. 9837741642230122

Mengetahui :



Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si.
NIK. 1970101619990412

Dosen Penguji

Dr. Riawan, S.Pd., M.M
NUPTK. 537763664131113

Titis Purwaningrum, S.E., M.M.A
NUPTK. 6736748649230192

Fery Setiawan, S.E., M.M
NUPTK. 1552767668131043

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, pengalaman pelanggan, dan kebahagiaan pelanggan terhadap niat berkunjung kembali ke Umbul Square Madiun. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung Madiun Umbul Square yang sudah pernah berkunjung minimal satu kali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Purposive Sampling* sebagai metode pengambilan sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah seratus responden yang merupakan pengunjung Madiun Umbul Square. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Metodologi penelitian yang di gunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda, dengan bantuan *Software Statistical Product And Service Solution (SPSS) Version 26*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan *Customer Satisfaction*, *Customer Experience*, dan *Customer Happiness* berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan pengalaman dan kepuasan pelanggan secara holistik untuk mendorong loyalitas pengunjung

Kata Kunci: *Customer Satisfaction*, *Customer Experience*, *Customer Happiness*, Minat Berkunjung Kembali

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER EXPERIENCE DAN CUSTOMER HAPPINESS TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA MADIUN UMBUL SQUARE”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen.
3. Bapak Drs. Setyo Adjie., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Titi Rapini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersabar dalam membimbing peneliti dan memberikan arahan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Efendi dan Ibu Harmi,

Terima kasih atas cinta yang tak pernah surut, atas doa-doa yang selalu mengiringi langkahku dalam diam, atas peluh yang jatuh demi masa depanku, dan atas kesabaran yang tak pernah mengenal lelah. Langkahku tak akan sampai sejauh ini tanpa pundak kalian sebagai sandaran, dan doa kalian sebagai pelita dalam setiap gelapku. Jika ilmu ini adalah cahaya, maka kalianlah pelita pertamanya. Segala pencapaian ini adalah persembahan kecil dari anakmu yang tumbuh dari kasihmu.

5. Teruntuk seseorang yang tidak bisa kusebutkan namanya, terima kasih atas segala dukungan, kesabaran, dan perhatian yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah menjadi penyemangat dalam setiap langkah, selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah saya, dan memberikan dorongan saat saya merasa lelah dan hampir menyerah. Semoga pencapaian ini bisa menjadi awal dari banyak keberhasilan yang akan kita raih bersama ke depannya.
6. Terima kasih untuk temanku, Laila dan Ardhita karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik saya. Serta seluruh teman-teman kelas F. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dukungan, dan semangat yang kita bagi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan masing-masing di masa depan.
7. Untuk teman-teman pertukaran mahasiswa Universitas Muhammadiyah Gresik, terima kasih karena telah menjadi

penyemangat dan memberikan dukungan penulis dalam penyusunan skripsi ini. Kalian bukan hanya teman, tapi keluarga dalam perjuangan ini.

8. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri, yang telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap air mata yang jatuh diam-diam dan setiap rasa lelah yang tetap dilanjutkan dengan semangat. Terima kasih karena tidak menyerah, meski berkali-kali merasa ingin berhenti. Kamu telah membuktikan bahwa tidak harus sempurna untuk bisa menyelesaikan sesuatu, cukup dengan terus melangkah.

Ponorogo, 1 Juli 2025



Shobariyah Ayu Agustian

NIM. 21415565

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, 1 Juli 2025



Shobariyah Ayu Agustian

NIM. 21415565

MOTTO

“Segala sesuatu yang telah diawali, maka harus diakhiri”

“Selalu ada lebih banyak hal yang patut disyukuri daripada mengeluh”



DAFTAR ISI

RINGKASAN.....	2
KATA PENGANTAR	3
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang Masalah.....	15
1.2 Rumusan Masalah	21
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	21
BAB II.....	24
TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Landasan Teori	24
A. Manajemen	24
B. Manajemen Pemasaran	28
C. Bauran Pemasaran	29
D. Pariwisata	32
E. Consumer Motivation.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu	56

2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	62
2.4 Hipotesis.....	62
BAB III	66
METODE PENELITIAN	66
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	66
3.2 Populasi dan sampel	66
3.3 Jenis Data.....	69
3.4 Teknik Pengumpulan Data	69
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	72
3.6 Metode Analisis Data.....	73
A. Uji Instrumen Data	73
B. Alat Analisis Data.....	76
C. Uji Hipotesis	78
BAB IV	81
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	81
1. Sejarah Singkat Perusahaan	81
2. Visi dan Misi Perusahaan	82
3. Struktur Organisasi Perusahaan	83
4. Data Pengunjung Madiun Umbul Square.....	84
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	84
1. Gambaran Umum Responden.....	84
A. Responden berdasarkan Jenis Kelamin	84
B. Responden berdasarkan Usia.....	85
C. Responden berdasarkan Pekerjaan	86

D. Responden berdasarkan Intensitas Kunjungan	87
2. Deskripsi Variabel Penelitian	87
A. Deskripsi Variabel Customer Satisfaction (X1)	89
B. Deskripsi Variabel Customer Experience (X2)	90
C. Deskripsi Variabel Customer Happiness (X3)	92
D. Deskripsi Variabel Minat Berkunjung Kembali (Y)	94
3. Hasil Uji Instrumen	95
A. Hasil Uji Validitas	95
B. Uji Reliabilitas	98
4.3 Hasil Analisis Data	100
1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	100
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	103
3. Uji Hipotesis	105
A. Uji t	105
B. Uji F (Simultan)	109
4.4 Pembahasan	111
1. Pengaruh Customer Satisfaction (X1) terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) pada Madiun Umbul Square	111
2. Pengaruh Customer Experience (X2) terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) pada Madiun Umbul Square	113
3. Pengaruh Customer Happiness (X3) terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y) pada Madiun Umbul Square	114
4. Pengaruh Customer Satisfaction, Customer Experience, dan Customer Happiness terhadap Minat Berkunjung Kembali pada Madiun Umbul Square	116
BAB V	120
KESIMPULAN DAN SARAN	120

5.1 Kesimpulan	120
5.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	124



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	61
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	72
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	85
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Intensitas Kunjungan	87
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Customer Satisfaction (X1)	89
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Customer Experience (X2)	91
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Customer Happiness (X3)	93
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y)	94
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner	97
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Butir Kuesioner	99
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	101
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	105
Tabel 4. 13 Hasil Uji T	106
Tabel 4. 14 Hasil Uji F	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	62
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	83
Gambar 4. 2 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H01	107
Gambar 4. 3 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H02	108
Gambar 4. 4 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H03	109
Gambar 4. 5 Kurva Daerah Penolakan dan Penerimaan H04	109



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN.....	128
LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN	129
LAMPIRAN 2. BALASAN IZIN PENELITIAN	133
LAMPIRAN 3. DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN	134
LAMPIRAN 4. TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN	139
LAMPIRAN 5. HASIL UJI VALIDITAS.....	150
LAMPIRAN 6. HASIL UJI RELIABILITAS	154
LAMPIRAN 7. HASIL ANALISIS LINIER BERGANDA, KOEFISIEN DETERMINASI (R^2), UJI T & UJI F.....	155
LAMPIRAN 9. DISTRIBUSI NILAI T_{TABEL}	156
LAMPIRAN 10. DISTRIBUSI NILAI F_{TABEL}	158
LAMPIRAN 11. FOTO LOKASI PENELITIAN	159
LAMPIRAN 12. HASIL TURNITIN.....	161
LAMPIRAN 13. BERITA ACARA BIMBINGAN	162

