

**ANALISIS FAKTOR *HEDONIC VALUE* DAN *UTILITARIAN VALUE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* PELANGGAN ANAGATA COFFEE
PONOROGO YANG DIMEDIASI OLEH *SATISFACTION***



SKRIPSI

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 : Pinky Wulandari

NIM : 22415652

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2026

**ANALISIS FAKTOR *HEDONIC VALUE* DAN *UTILITARIAN VALUE*
TERHADAP *REVISIT INTENTION* PELANGGAN ANAGATA COFFEE
PONOROGO YANG DIMEDIASI OLEH *SATISFACTION***



SKRIPSI

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 : Pinky Wulandari

NIM : 22415652

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROG**

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor *Hedonic Value* dan *Utilitarian Value* Terhadap *Revisit Intention* Pelanggan Anagata Coffee Ponorogo yang Dimediasi Oleh *Satisfaction*

Nama : Pinky Wulandari

N I M : 22415652

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 2 Agustus 2003

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043

Ponorogo, 11 Juli 2026
Pembimbing II



Titi Rapini, SE., MM
NUPTK 98377416422301221

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

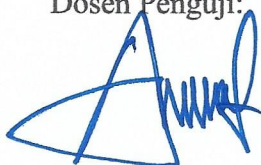


Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si
NIK. 19701016 199904 12

Dosen Penguji:



Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043



Dr. Riawan, S. Pd., MM
NUPTK. 8537763664131113



Naning Kristiana, SE., MM
NUPTK. 2253753654230083

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Hedonic Value* dan *Utilitarian Value* terhadap *Revisit Intention* pelanggan Anagata Coffee Ponorogo dengan *Satisfaction* sebagai variabel mediasi. Fenomena meningkatnya persaingan industri kedai kopi modern, khususnya di wilayah non-metropolitan, menuntut pelaku usaha untuk tidak hanya berfokus pada kualitas produk, tetapi juga menciptakan pengalaman konsumsi yang mampu memberikan nilai emosional dan fungsional bagi pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Forms. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden sebanyak 140 pelanggan Anagata Coffee yang telah melakukan kunjungan minimal dua kali. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Hedonic Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* dan *Revisit Intention*. *Utilitarian Value* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Satisfaction* maupun *Revisit Intention*. Selain itu, *Satisfaction* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention*. Pengujian variabel mediasi menunjukkan bahwa *Satisfaction* mampu memediasi pengaruh *Hedonic Value* dan *Utilitarian Value* terhadap *Revisit Intention* pelanggan Anagata Coffee Ponorogo. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman emosional berupa kenyamanan, estetika, dan suasana yang menyenangkan, serta manfaat fungsional seperti kualitas produk, efisiensi layanan, dan nilai ekonomi, merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan dan mendorong niat kunjungan ulang pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku konsumen serta menjadi referensi praktis bagi pengelola kedai kopi dalam merancang strategi retensi pelanggan di wilayah non-metropolitan.

Kata kunci: *Hedonic Value, Utilitarian Value, Satisfaction, Revisit Intention*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur khadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "*Analisis Faktor Hedonic Value dan Utilitarian Value Terhadap Revisit Intention Pelanggan Anagata Coffee Ponorogo yang Dimediasi Oleh Satisfaction*" dengan baik dan tanpa aral yang berarti. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada uswatun hasanah kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju peradaban yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat akademis dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta kontribusi pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Rido Kurnianto M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Bapak Fery Setiawan, SE., MM selaku Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Titi Rapini, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan penuh untuk menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, beserta staf yang telah mentransfer ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman berharga yang diberikan.
7. Owner Anagata Caffee beserta seluruh staf yang telah mengizinkan dan membantu penulis selama proses pengambilan data penelitian.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Boyadi dan Ibu Mursini, serta keluarga besar yang selalu memberikan doa yang tiada putus, kasih sayang, dukungan moral, serta pengorbanan materiil yang luar biasa hingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaik penulis Ernika Yenci, rekan kerja PT. Mardel Mitra Sejahtera dan teman-teman seperjuangan angkatan Tahun 2022 Program Studi Manajemen yang selalu saling mendukung, berbagi semangat, dan berjuang bersama.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga skripsi ini bias bermanfaat bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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, 11 Juli 2026



Pinky Wulandari
NIM 22415652

PERSEMBAHAN

Lembar halaman ini bukanlah sekadar pelengkap formalitas akademis untuk memenuhi syarat kelulusan, melainkan sebuah prasasti kecil yang merangkum jutaan detik perjuangan, cucuran keringat, malam-malam panjang tanpa tidur, serta rida dan doa yang terus mengetuk pintu langit. Skripsi yang berjudul "*Analisis Faktor Hedonic Value dan Utilitarian Value Terhadap Revisit Intention Pelanggan Anagata Coffee Ponorogo yang Dimediasi Oleh Satisfaction*" ini adalah saksi bisu dari proses pendewasaan, sebuah pembuktian bahwa air mata dan rasa lelah pada akhirnya akan bermuara pada kebahagiaan. Selesainya karya ini adalah bukti nyata bahwa saya tidak berjalan sendirian. Oleh karena itu, dengan rasa syukur yang paling dalam kepada Allah SWT, karya sederhana ini dengan tulus saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta, Bagian Terbesar dari Napas Perjuangan Saya, Bapak Boyadi dan Ibu Mursini, dua manusia luar biasa yang pengorbanannya tidak akan pernah mampu saya tebus, bahkan jika seluruh dunia ini diberikan kepada mereka. Terima kasih atas cinta tanpa syarat yang selalu menjadi pelindung di kala saya rapuh, atas setiap tetes keringat yang jatuh demi membiayai pendidikan saya, serta runtunan doa yang tidak pernah putus di setiap sepertiga malam. Gelar ini, keberhasilan ini, dan senyuman hari ini sepenuhnya adalah milik Ayah dan Ibu. Terima kasih telah memercayai mimpi-mimpi saya bahkan di saat saya sendiri ragu.
2. Keluarga besar dan saudara-saudaraku tersayang. Terima kasih atas segala bentuk dukungan moral, material, motivasi, dan doa yang selalu mengalir.

Kehadiran kalian adalah *support system* yang selalu mencairkan suasana rumah, memberikan tawa di kala penat, dan menjadi tempat pulang terbaik setelah seharian lelah bergelut dengan revisi di kampus.

3. Kepada Bapak Fery Setiawan, SE., MM selaku Dosen pembimbing I. Terima kasih yang tak terhingga atas waktu, ilmu, kesabaran, dan ketelitian yang telah dicurahkan untuk mengarahkan saya. Kritik, saran, dan bimbingan Anda bukan hanya sekedar memperbaiki draf skripsi ini, melainkan juga telah menempa pola pikir saya menjadi seorang peneliti yang lebih kritis, bertanggung jawab, dan dewasa.
4. Kepada Ibu Titi Rapini, S.E., M.M selaku Dosen pembimbing II. Terima kasih yang tak terhingga atas waktu, ilmu, kesabaran, dan ketelitian yang telah dicurahkan untuk mengarahkan saya. Kritik, saran, dan bimbingan Anda bukan hanya sekedar memperbaiki draf skripsi ini, melainkan juga telah menempa pola pikir saya menjadi seorang peneliti yang lebih kritis, bertanggung jawab, dan dewasa.
5. Pihak manajemen dan seluruh pelanggan Anagata Coffee Ponorogo. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas izin, kesempatan, keterbukaan, serta bantuan yang diberikan selama proses pengambilan data. Penghargaan yang tinggi juga saya sampaikan kepada seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Tanpa partisipasi dan kerja sama kalian, analisis data dalam skripsi ini tidak akan pernah bisa terwujud.

6. Teman-teman seperjuangan Program Studi S1 Manajemen B angkatan 2022. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan akademis ini. Terima kasih atas dinamika perkuliahan yang luar biasa selama kurang lebih empat tahun ini. Terima kasih atas ruang diskusi yang selalu hidup, kerja sama dalam tugas kelompok, tawa yang mencairkan ketegangan di kelas, hingga saling menguatkan saat memasuki fase akhir pengerjaan skripsi. Berjuang bersama Manajemen B 2022 adalah salah satu memori terbaik dalam masa kuliah saya.
7. Sahabat dan teman dekat penulis. Untuk lingkaran pertemanan terbaik yang selalu ada tanpa syarat. Terima kasih telah menjadi tempat pulang paling nyaman untuk berkeluh kesah di luar urusan kampus. Terima kasih atas obrolan-obrolan hangat, dukungan moral yang tak henti, bantuan dalam menyebarkan kuesioner penelitian, hingga secangkir kopi penenang di kala jenuh melanda. Kehadiran kalian mengingatkan saya bahwa hidup ini tidak hanya tentang berjuang, tetapi juga tentang merayakan prosesnya bersama orang-orang terkasih.
8. Terakhir, karya ini aku persembahkan untuk diriku sendiri. Penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya untuk jiwa dan raga yang telah berkomitmen penuh, bekerja keras, serta menunjukkan konsistensi luar biasa sepanjang perjalanan akademis ini. Terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah di saat situasi terasa mendesak, melelahkan, dan penuh dengan keterbatasan. Terima kasih telah menjaga fokus, mengelola rasa cemas dengan bijak, serta tetap memelihara tanggung jawab yang besar dalam menuntaskan apa yang telah dimulai sejak awal.

MOTTO

"Perjuangan hidup bukan tentang seberapa cepat kita melangkah, melainkan tentang ketangguhan untuk terus bertahan dan menolak menyerah pada apa yang sudah kita perjuangkan sejak awal."



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTARAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Masalah dan Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	37
2.4 Hipotesis	39
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 45
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	45
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	46
3.3 Metode Pengambilan Data.....	50
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	53
3.5 Metode Analisis Data.....	55
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 70
4.1 Hasil Penelitian.....	70
4.2 Pembahasan	104
 BAB V PENUTUP DAN SARAN.....	 125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran	127
 DAFTAR PUSTAKA.....	 131
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 2. Pengukuran Skala Likert 1	53
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel	53
Tabel 4. Jumlah Jenis Kelamin	75
Tabel 5. Jumlah Usia Responden	76
Tabel 6. Jumlah Pekerjaan Responden.....	77
Tabel 7. Jumlah Responden Bersarakan Pendapatan	77
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Revisit Intention	79
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Satisfaction.....	81
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Hedonic Value	83
Tabel 11..Tanggapan Responden Terhadap Variabel Utilitarian Value	85
Tabel 12. Nilai Outer loading.....	89
Tabel 13. Nilai Heterotrait Monotrait Ration (HTMT).....	92
Tabel 14. Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	93
Tabel 15. Variance Inflation Factor (VIF).....	94
Tabel 16 Nilai R-Square (R2).....	96
Tabel 17. Nilai Predictive Relevance (Q2).....	97
Tabel 18. Nilai Direct Effect.....	99
Tabel 19. Nilai Indirect Effect.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Penelitian	37
Gambar 2. Skema Model Partial Least Square (PLS).....	88
Gambar 3. Evaluasi Inner Model	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. LoA Artikel Ilmiah.....	135
Lampiran 2 Bukti Cek Plagiasi Skripsi.....	137
Lampiran 3. Kuesionera atau Daftar Pertanyaan	138
Lampiran 4. Output Frekuensi Karakteristik Responden.....	144
Lampiran 5. Tabulasi Data Jawaban Responden.....	145
Lampiran 6. Output Tanggapan Responden Terhadap Variabel	147
Lampiran 7. Hasil Olah Data Smart PLS	149
Lampiran 8. Foto-Foto Pendukung	153
Lampiran 8. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	155

