

**DESKRIPSI *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
LOYALITAS PELANGGAN BURA BURA COFFEE**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun Oleh:

Felix Rahadian

NPM: 20 03 25389

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi

**DESKRIPSI CUSTOMER EXPERIENCE,KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN BURA BURA COFFEE**

Disusun Oleh:

Felix Rahadian

NPM: 200325389



Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'C. Jarot Priyogutomo'.

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

JULI 2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**DESKRIPSI CUSTOMER EXPERIENCE, KEPUASAN PELANGGAN, DAN
LOYALITAS PELANGGAN BURA BURA COFFEE**

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh

Felix Rahadian

NPM: 20 03 25389

telah dipertahankan oleh Panitia Penguji pada tanggal 12 Agustus 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Nadia Nila Sari, SE., M.B.A.

Anggota Panitia Penguji



Api Adyantari, SA., M.B.A.



Drs. C. Jarot Priyogutomo, M.B.A.

Yogyakarta, 12 Agustus 2025

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N Krisjanti, S.E., M.Sc.IB, Ph.D.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BURA BURA COFFEE

Merupakan hasil karya saya sendiri. Seluruh pernyataan, ide, dan kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain, dinyatakan secara tertulis dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun seluruh skripsi ini maka gelar sarjana dan ijazah yang diperoleh dinyatakan batal dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 10 Juni 2025



Felix Rahadian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN BURA BURA COFFEE”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mendapat gelar Sarjana Manajemen (S1) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin tanpa dukungan, bantuan, dan doa dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus atas bantuan dan bimbingan-Nya selama mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA. sebagai dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dengan baik dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Keluarga yang telah selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.
4. Celin Yuwana yang senantiasa menemani dan mendukung penulis selama proses pengerjaan skripsi.
5. Teman-teman seperti Heidy, Ellen, Alex, Audhi, Nicho, Roy, dan lain-lain yang selalu bersedia memberi dukungan dan menemani penulis.
6. Responden yang telah membantu penulis dengan mengisi kuisioner.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena ada keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Yogyakarta, 10 Juni 2025



Felix Rahadian

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
BAB II.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.1.1.Tren Coffee Shop di Indonesia.....	5
2.1.2 <i>Customer Experience</i>	6
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.2.Loyalitas Pelanggan.....	8
2.3. Kerangka Penelitian.....	10
2.4 Penelitian Terdahulu.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Jenis dan Sumber Data	18
3.2.1 Jenis Data.....	18
3.2.2 Sumber Data	18
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel	19

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Teknik Analisis.....	20
3.6 Definisi Operasional.....	21
BAB IV	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Analisis Deskriptif.....	24
4.1.1 Customer Experience.....	24
4.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	26
4.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	27
4.2 Pembahasan Data Deskriptif	29
4.2.1 Customer Experience.....	29
4.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	35
4.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	38
4.3 Pembahasan Hasil.....	41
4.3.1 <i>Customer Experience</i> Bura Bura Coffee	41
4.3.2 Kepuasan Pelanggan Bura Bura Coffee	41
4.3.3 Loyalitas Pelanggan Bura Bura Coffee	42
BAB V	44
PENUTUP DAN SARAN UNTUK PERUSAHAAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran untuk Perusahaan.....	45
5.3 Keterbatasan Penelitian	47
5.4 Saran Penelitian Kedepan.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Nilai Omset Tahunan Pasar Kopi Modern di Negara-negara Asia Tenggara	6
Gambar 2.1 Model Penelitian	12
Gambar 3.1 Bura Bura Coffee	18
Gambar 3.2 Peta Lokasi Bura Bura Coffee	18



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Definisi Operasional	22
Tabel 3.2 Skala Likert	24
Tabel 4.1 Deskripsi Indikator <i>Customer Experience</i>	32
Tabel 4.2 Deskripsi Indikator Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.3 Deskripsi Indikator Loyalitas Pelanggan	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	52
Lampiran 2 Data Responden dan Jawaban Kuesioner	58
Lampiran 3 Jurnal Acuan	59



DESKRIPSI *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEPUASAN PELANGGAN, DAN LOYALITAS PELANGGAN BURA BURA COFFEE

Felix Rahadian

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Customer Experience, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Bura Bura Coffee. Latar belakang penelitian ini didasari oleh semakin ketatnya persaingan bisnis coffee shop di Yogyakarta, di mana pengalaman pelanggan (customer experience) memegang peranan penting tidak hanya dalam menciptakan kepuasan, tetapi juga dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Melalui pemahaman mendalam terhadap ketiga aspek ini, diharapkan Bura Bura Coffee dapat terus meningkatkan kualitas layanan, memperkuat diferensiasi, serta menjaga keberlanjutan bisnis tanpa harus bergantung pada promosi harga massal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Sampel terdiri dari 100 pelanggan aktif Bura Bura Coffee yang telah melakukan minimal tiga kali transaksi dalam tiga bulan terakhir. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, dan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin yang meliputi 15 pernyataan tentang Customer Experience, 10 pernyataan tentang Kepuasan Pelanggan, dan 12 pernyataan tentang Loyalitas Pelanggan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi nyata berdasarkan rata-rata skor, interpretasi kualitatif, serta bukti pendukung dari hasil observasi dan wawancara ringan dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer Experience di Bura Bura Coffee berada pada kategori sangat baik dengan skor rata-rata 4.15 (Setuju – Sangat Setuju), kepuasan pelanggan dengan rata-rata 4.17 (Setuju – Sangat Setuju), dan loyalitas pelanggan dengan rata-rata 4.04 (Setuju). Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa perusahaan perlu mempertahankan konsistensi produk, terus berinovasi dalam menu, meningkatkan engagement komunitas, serta memperkuat program loyalitas untuk membangun keterikatan emosional pelanggan..

Kata kunci: *Customer Experience*, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Bura Bura Coffee.