

HALAMAN MOTTO

“Jalani setiap luka, tawa, dan penantian dalam kehidupan, hingga akhirnya kau menyadari alasan mengapa, sebelum cahaya pertama menyentuhmu, jiwamu telah berani mengiyakan tujuh puluh tujuh pertanyaan tentang takdir.”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini, maka penulis memepersembahkannya sebagai tanda terima kasih kepada :

1. Cinta Pertama dan pintu surgaku, bapak Walbasuki & Ibu Suwarsihatun. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus. Memberikan cinta, kasih sayang, doa dan pengorbanan yang megiringi setiap langkah untuk menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih telah mengantarkan sampai dititik ini. Terimakasih sudah berjuang untuk membesarkan dan mendidik sampai mendapat gelar sarjana. Semoga allah senantiasa menjaga kalian sampai melihatku dengan keputusanku sendiri. Hiduplah lebih lama.
2. Untuk adik'ku tersayang, Ersya Dwi Ivada & Azran Alfa Rizqi terima kasih telah menjadi penyemangat dalam diam dan penghibur di setiap rasa lelah. Kehadiranmu menjadi alasan untuk terus berjuang dan memberikan contoh yang baik. Semoga apa yang aku capai hari ini bisa menjadi motivasi untukmu agar terus bermimpi, berusaha, dan melangkah lebih jauh lagi. Kita akan sama-sama sukses dan membahagiakan Bapak dan Mama.
3. Untuk teman teman seperjuangan yang telah penulis anggap keluarga sendiri khususnya Angkatan XV Rogo Jati. Terimakasih telah setia kebersamaai penulis sejak awal perjalanan perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Kebersamaan, perjuangan serta saling menguatkan dalam setiap tahap perjalanan menjadi bagian penting dari proses Panjang penulis lalui. Ditengah berbagai tantangan, kehadiran teman teman seperjuangan menjadi sumber semangat dan penguat bagi penulis untuk bertahan dan menyelesaikan tugas akhir ini. Secara khusus penuls mengucapkan terimakasih kepada Aghisni Fi Amalia, Siti Yuniasih,

Bunga Cahyo Farida, Dian Yuliana, Indah Rizqi Cahyani, Maulidya Azzahra, dan Restia Amalia yang senantiasa memberikan dukungan semangat, serta doa kepada penulis. Semoga segala kebersamaan dan perjuangan yang telah dilalui Bersama menjadi kenangan berharga yang tak terlupakan serta mengantarkan kita semua pada kesuksesan di masa depan.

4. Kepada seseorang yang tak kalah berarti dalam perjalanan ini, Zulmy Sukma Rizqi. Terima kasih telah hadir, bukan hanya sebagai nama, tetapi sebagai tenang di tengah gelisah dan sebagai kuat di saat langkah terasa goyah. Di sepanjang proses yang penuh lelah dan ragu, kehadiranmu menjelma menjadi doa yang tak pernah putus, perhatian yang tak pernah berkurang, serta telinga yang selalu siap mendengarkan tanpa menghakimi. Kesabaranmu adalah ruang pulang ketika pikiran terasa sesak, dan dukungan tulusmu menjadi cahaya kecil yang menerangi jalan hingga skripsi ini akhirnya sampai pada titik selesai. Semoga setiap kebaikan, ketulusan, dan waktu yang telah kamu berikan kembali kepadamu dalam bentuk kebahagiaan yang berlipat, kemudahan dalam setiap langkah, dan masa depan yang dipenuhi hal-hal terbaik.

5. Untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini, sudah memilih untuk tetap berjalan meski langkah terasa berat dan penuh ragu. Terima kasih atas setiap perjuangan panjang yang mungkin tidak banyak orang lihat—malam-malam yang diisi dengan lelah, pikiran yang penuh tekanan, air mata yang jatuh diam-diam, dan doa-doa yang terus dipanjatkan dalam sunyi. Terima kasih karena tidak menyerah di tengah rasa ingin berhenti, karena tetap bangkit setiap kali merasa gagal, dan karena terus percaya bahwa setiap proses, seberat apa pun, akan mengantarkan pada titik terbaiknya. Perjalanan ini bukan hanya tentang gelar

sarjana, tetapi tentang bukti bahwa aku mampu melewati setiap ujian, tumbuh dari setiap kesulitan, dan berdiri lebih kuat dari sebelumnya. Aku bangga pada diriku sendiri yang mungkin tidak sempurna, tetapi tidak pernah berhenti berjuang.



ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *café atmosphere* dan *product variation* terhadap *revisit intention* melalui *customer experience* pada pelanggan Belikopi Kebumen. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert dan jumlah sampel sebanyak 160 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square (PLS)* dengan bantuan *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *café atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer experience*, *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention*, sedangkan *product variation* tidak berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention*. *Café atmosphere* dan *product variation* berpengaruh secara simultan terhadap *customer experience*, serta *customer experience* mampu memediasi pengaruh *café atmosphere* terhadap *revisit intention*.

Kata kunci: *Café Atmosphere, Product Variation, Customer Experience, dan Revisit Intention.*



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of café atmosphere and product variation on revisit intention through customer experience at Belikopi Kebumen. This research used a quantitative approach with purposive sampling method. Data were collected through questionnaires using a Likert scale with a total sample of 150 respondents. The data analysis technique used was Partial Least Square (PLS) with the assistance of SmartPLS. The results showed that café atmosphere has a positive and significant effect on customer experience, customer experience has a positive and significant effect on revisit intention, while product variation does not have a significant effect on revisit intention. Café atmosphere and product variation simultaneously influence customer experience, and customer experience is able to mediate the effect of café atmosphere on revisit intention.

Keywords: *Café Atmosphere, Product Variation, Customer Experience, and Revisit Intention.*



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Product Variation dan Cafe Atmosphere terhadap Revisit Intention Dengan Customer Experience Sebagai Variabel Intervening Pada Belikopi Kebumen”***

Skripsi ini disusun sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Universitas Putra Bangsa Kebumen. Penulisan skripsi ini juga merupakan wujud konkret dari upaya penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam konteks nyata, khususnya dalam ranah penelitian ilmiah. Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyusun karya ilmiah ini dengan mengandalkan kemampuan yang dimiliki, serta melakukan analisis yang merujuk pada teori-teori yang relevan dan didukung oleh berbagai literatur yang mendukung. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan ini masih terdapat berbagai kekurangan, yang tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik berupa tenaga, pikiran, motivasi, maupun bantuan lainnya dalam proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Putra Bangsa Kebumen.
2. Bapak Parmin, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen.

3. Seluruh dosen, staf, dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa Kebumen atas segala ilmu, bantuan, dan fasilitas yang telah diberikan selama masa studi hingga selesainya skripsi ini.
4. Kedua orang tua tercinta, atas doa, dukungan moral maupun material, serta kasih sayang yang tak ternilai, yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Kabul Trifiyanto, S.E., MBA. selaku dosen pembimbing, yang telah dengan penuh kesabaran dan ketelitian membimbing, memberikan arahan, serta dukungan selama proses penelitian hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman saya, yang telah memberikan dukungan, do'a dan kerjasamanya untuk berjuang sejauh ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis juga menyadari bahwa karya ilmiah ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna bagi seluruh pihak yang memerlukannya.

DAFTAR ISI

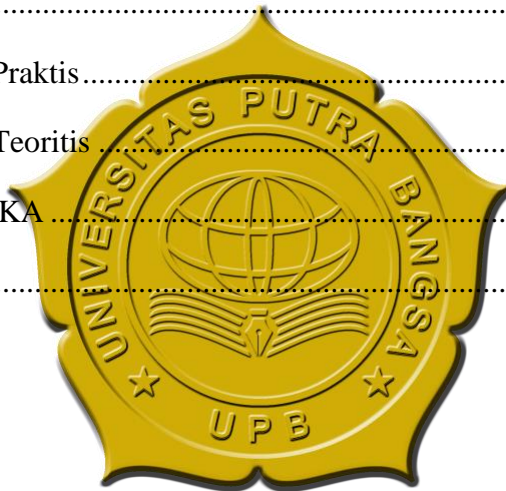
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	x
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Batasan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II.....	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1. Tinjauan Teori.....	16
2.1.1 Revisit intention.....	17
2.1.2. Product variation.....	22

2.1.3.	Cafe atmosphere	26
2.1.4	Customer experience	30
2.2	Penelitian Terdahulu	34
2.3	Hubungan Antar Variabel	44
2.3.1.	Pengaruh Product variation Terhadap Customer experience	44
2.3.2.	Pengaruh Café Atmosphere Terhadap Customer experience	45
2.3.3.	Pengaruh Product variation Terhadap Revisit intention.....	46
2.3.4.	Pengaruh Café Atmosphere Terhadap Revisit intention	47
2.3.5.	Pengaruh Customer experience Terhadap Revisit intention	49
2.3.6.	Pengaruh Product variation Terhadap Revisit intention Melalui Customer experience	50
2.3.7.	Pengaruh Café Atmosphere Terhadap Revisit intention Melalui Customer experience	51
2.4.	Model Empiris	52
2.5.	Hipotesis	53
BAB III	54
METODE PENELITIAN	54
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian.....	54
2.3.8.	Objek Penelitian	54
2.3.9.	Subjek Penelitian	54
3.2.	Variabel Penelitian.....	54
3.2.1	Variabel terikat (dependent Variabel).....	55
3.2.2	Variabel Bebas (Independent Variabel).....	55
3.2.3	Variabel Mediasi (Intervening Variable).....	55
3.3.	Definisi Operasional Variabel	55
3.3.1	Variabel Dependent (Y1) Revisit intention	56
3.3.2.	Variabel Mediasi (Z) Customer Experiene	56



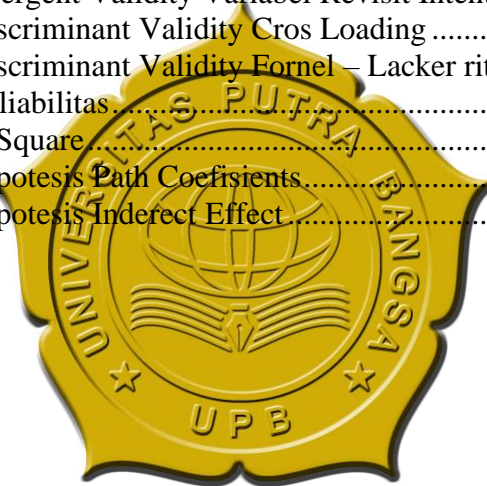
3.3.3. Variabel Independent (X1) Product variation	57
3.3.4. Variabel Independent (X2) Café Atmosphere	58
3.4. Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	59
3.5. Data dan Teknik Pengumpulan Data	61
3.5.1 Jenis Data.....	61
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6. Populasi dan Sampel.....	62
3.6.1 Populasi Penelitian	62
3.6.2 Sampel Penelitian	62
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel	63
3.7. Teknik Analisis.....	64
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	64
3.7.2 Analisis Kuantitatif.....	64
3.8. Alat Analisis Data.....	65
3.8.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	66
3.8.2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	68
3.8.3. Pengujian Hipotesis.....	69
BAB IV	70
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	70
4.2 Analisis Deskriptif	71
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.2.4 Responden Berdasarkan Pengeluaran	73
4.2.5 Responden Berdasarkan Domisili	74

4.3 Analisis Statistik	75
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	75
4.3.2 Pengujian Model Struktural (Inner Model)	81
4.3.3 Pengujian Hipotesis	82
4.4 Pembahasan.....	87
BAB V.....	96
Simpulan	96
5.1 Simpulan	96
5.2 Keterbatasan.....	98
5.3 Implikasi.....	99
5.3.1 Implikasi Praktis.....	99
5.3.2 Implikasi Teoritis	101
DAFTAR PUSTAKA.....	107
LAMPIRAN.....	112



DAFTAR TABEL

Tabel I- 1 Konsumsi dan Produksi Kopi Indonesia (2022 – 2026).....	1
Tabel I- 2 Faktor yang Mempengaruhi Revisit Intention pada Belikopi Kebumen	7
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel III- 1 Distribusi Indikator Revisit Intention.....	56
Tabel III- 2 Distribusi Indikator Customer Experience.....	57
Tabel III- 3 Distribusi Indikator Product Variation.....	58
Tabel III- 4 Distribusi Indikator Café Atmosphere	59
Tabel IV- 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel IV- 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
Tabel IV- 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel IV- 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	73
Tabel IV- 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	74
Tabel IV- 6 Hasil Uji Covergent Validity Variabel Product Variation.....	76
Tabel IV- 7 Hasil Uji Covergent Validity Variabel Café Atmosphere	76
Tabel IV- 8 Hasil Uji Covergent Validity Variabel Customer Experience.....	77
Tabel IV- 9 Hasil Uji Covergent Validity Variabel Revisit Intention.....	77
Tabel IV- 10 Hasil Uji Discriminant Validity Cros Loading	79
Tabel IV- 11 Hasil Uji Discriminant Validity Fornel – Lacker riterion.....	80
Tabel IV- 12 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel IV- 13 Hasil Uji R-Square.....	81
Tabel IV- 14 Hasil Uji Hipotesis Path Coefisients.....	83
Tabel IV- 15 Hasil Uji Hipotesis Inderect Effect.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1- 1 Hasil Observasi Awal	5
Gambar IV- 1 Hasil Uji Convergent Validity	76
Gambar IV- 2 Hasil Uji Hipotesis	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	112
Lampiran 2 Data Responden	118
Lampiran 3 Data Tabulasi Kuesioner	124
Lampiran 4 Hasil Uji Convergent Validity	131
Lampiran 5 PLS Alogaritma.....	131
Lampiran 6 Uji Discriminant Validity.....	132
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	132
Lampiran 8 Uji Inner Model.....	132
Lampiran 9 Uji Hipotesis	133
Lampiran 10 Kartu Konsultasi Skripsi	134
Lampiran 11 Kartu Tanda Peserta Seminar.....	135

