

HALAMAN MOTTO

"Ilmu tumbuh saat rasa ingin tahu tak pernah padam."



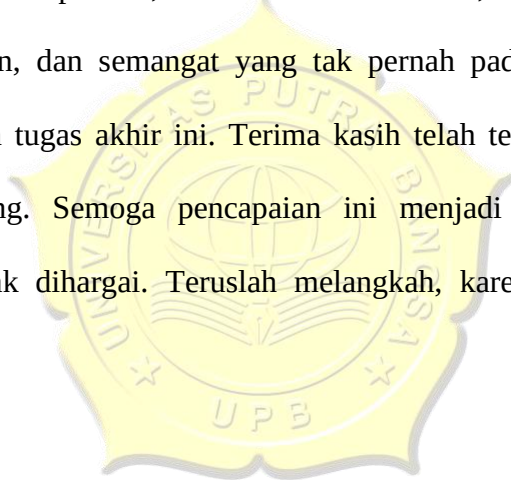
HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah sujud syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunianya yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Karya tulis ini, penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kelancaran, kemudahan dan keberuntungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Kedua Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Hardiyono dan Ibunda Marpungah, Dua sosok paling berjasa dalam kehidupan penulis, yang senantiasa memberikan kasih sayang tulus dan motivasi tanpa henti. Terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, serta doa yang tiada putus. Berkat doa dan dukungan Ayah dan Ibu, penulis dapat berada di titik ini. Semoga Ayah dan Ibu senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang, dan dapat terus mendampingi setiap langkah serta pencapaian hidup penulis.
3. Sahabat tercinta, Dita April Liya. Terima kasih telah menjadi sahabat, teman seperjuangan, sekaligus saudara yang selalu hadir dalam setiap langkah perjalanan ini. Dukunganmu, bantuanmu, dan kesediaanmu untuk kebersamai dalam proses yang tidak selalu mudah ini sangat berarti bagi penulis. Semoga kita bisa terus saling menguatkan hingga akhir perjuangan ini, dan bersama-sama meraih hasil terbaik.

4. Kepada Bapak Dr. Sulis Riptiono, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu penulis dan memberikan arahan, kritik dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Semua dosen yang telah mengajarkan dan mendidik saya dengan penuh rasa sabar dan ikhlas. Sehingga ilmu yang penulis dapatkan di bangku perkuliahan dapat menjadi ilmu yang bermanfaat untuk banyak orang.
6. Kepada teman seperjuangan atas dukungan serta motivasi untuk terus semangat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terakhir, untuk diri penulis, Zulfi Hanifatus Solihah, terima kasih atas kerja keras, ketekunan, dan semangat yang tak pernah padam hingga melewati setiap tantangan tugas akhir ini. Terima kasih telah tetap maju meski lelah dan ragu datang. Semoga pencapaian ini menjadi bukti bahwa setiap perjuangan layak dihargai. Teruslah melangkah, karena perjalanan belum selesai.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Sense* dan *Feel Experience* terhadap *Revisit Intention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel intervening pada Cleon Coffee and Eatery di Kebumen. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *Sense*, *Feel Experience*, *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode *non probability* sampling berbentuk *purposive sampling* dengan bantuan alat statistik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Hipotesis diuji menggunakan program SPSS 22.00 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Sense Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, dan *Feel Experience* juga berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Selain itu, *Sense Experience* maupun *Feel Experience* berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*. Namun, *Customer Satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Revisit Intention*. *Customer Satisfaction* juga tidak mampu memediasi hubungan antara *Sense Experience* terhadap *Revisit Intention*, dan tidak mampu memediasi hubungan antara *Feel Experience* terhadap *Revisit Intention*.

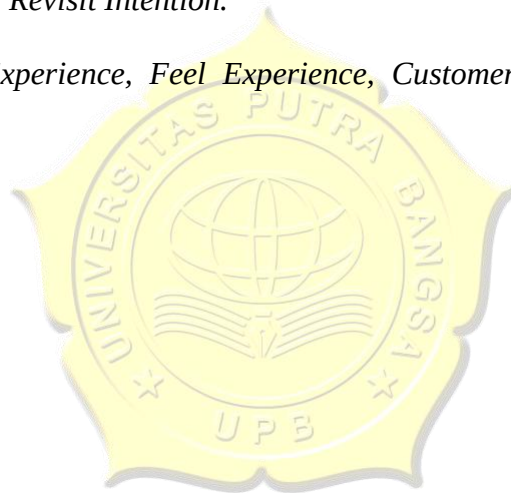
Kata kunci: *Sense Experience*, *Feel Experience*, *Customer Satisfaction*, *Revisit Intention*



ABSTRACT

This study aims to examine the effect of Sense Experience and Feel Experience on Revisit Intention with Customer Satisfaction as an intervening variable at Cleon Coffee and Eatery Kebumen. The variables studied in this research are Sense Experience, Feel Experience, Customer Satisfaction, and Revisit Intention. A total sample of 100 respondents was taken using a non-probability sampling method in the form of purposive sampling, assisted by statistical tools. Data were collected through the distribution of questionnaires. Hypotheses were tested using SPSS 25.00 for Windows. The results of the study indicate that Sense Experience has a significant effect on Customer Satisfaction, and Feel Experience also has a significant effect on Customer Satisfaction. Furthermore, both Sense Experience and Feel Experience have a significant effect on Revisit Intention. However, Customer Satisfaction does not have a significant effect on Revisit Intention. Customer Satisfaction also does not mediate the relationship between Sense Experience and Revisit Intention, nor does it mediate the relationship between Feel Experience and Revisit Intention.

Keywords: *Sense Experience, Feel Experience, Customer Satisfaction, Revisit Intention.*



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Sense* dan *Feel Experience* Terhadap *Revisit Intention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel Intervening Pada *Cleon Coffe and Eatery Kebumen*” dengan kemudahan dan kelancaran. Tanpa pertolongan-Nya mustahil kiranya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Semoga kita selalu dalam lindungan-Nya.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa Kebumen. Skripsi ini sebagai tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah.

Terselesaikannya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

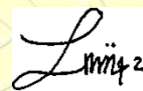
1. Untuk Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan motivasi dan do’a sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sulis Rptiono, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Semua dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa yang telah memberikan ilmu, wawasan, arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Kepada teman seperjuangan atas dukungan serta motivasi untuk terus semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah membantu melancarkan dalam penyusunan skripsi.

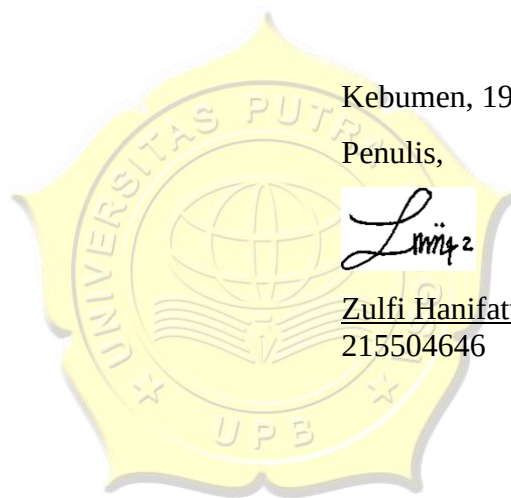
Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih kurang dari sempurna, maka dari itu tidak lepas selalu ada saran dan kritik membangun yang dapat memperbaiki skripsi ini. Sekali lagi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan kepada para pembaca pada umumnya.

Kebumen, 19 Mei 2025

Penulis,



Zulfi Hanifatus Solihah
215504646



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Batasan Masalah.....	19
1.4. Tujuan Penelitian.....	24
1.5. Manfaat Penelitian.....	25
BAB II.....	27
KAJIAN PUSTAKA.....	27

2.1.	Tinjauan Teori	27
2.1.1.	<i>Revisit Intention</i>	27
2.1.2.	<i>Customer Satisfaction</i>	30
2.1.3.	<i>Sense Experience</i>	35
2.1.4.	<i>Feel Experience</i>	41
2.2.	Penelitian Terdahulu	45
2.3.	Hubungan Antar Variabel	53
2.4.	Model Empiris	58
2.5.	Hipotesis	59
BAB III		61
METODE PENELITIAN		61
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	61
3.2.	Variabel Penelitian	61
3.3.	Definisi Operasional Variabel	62
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	68
3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data	70
3.6.	Populasi dan Sampel	72
3.7.	Teknik Analisis	73
3.8.	Alat analisis Data	74
BAB IV		87
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		87
4.1.	Analisis Deskriptif	87
4.2.	Analisis Statistik	91
4.3.	Pembahasan	115
BAB V		123

SIMPULAN	123
5.1. Simpulan.....	123
5.2. Keterbatasan	125
5.1. Implikasi	126
5.3.1 Implikasi Praktis	126
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	128
DAFTAR PUSTAKA	135



DAFTAR TABEL

Tabel I - 1 Data Konsumsi dan Produksi Kopi Indonesia.....	2
Tabel I - 2 Observasi Cafe yang Sering Dikunjungi Masyarakat Kebumen.....	4
Tabel I - 3 Ulasan Negatif Pelanggan Cleon Coffee and Eatery Kebumen	7
Tabel I - 4 Data Jumlah Konsumen dan Omzet Penjualan	10
Tabel I - 5 Hasil Observasi.....	12
Tabel II - 1 Penelitian Terdahulu	51
Tabel III – 1 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Revisit Intention</i>	63
Tabel III – 2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	64
Tabel III – 3 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Sense Experience</i>	67
Tabel III – 4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Feel Experience</i>	68
Tabel III – 5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	83
Tabel IV – 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel IV – 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	89
Tabel IV – 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel IV – 4 Uji Validitas Variabel <i>Sense Experience</i>	92
Tabel IV – 5 Uji Validitas Variabel <i>Feel Experience</i>	93
Tabel IV – 6 Uji Validitas Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	93
Tabel IV – 7 Uji Validitas Variabel <i>Revisit Intention</i>	94
Tabel IV – 8 Hasil Uji Reliabilitas.....	95
Tabel IV – 9 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 1	96
Tabel IV – 10 Hasil Uji Multikolinieritas Substruktural 2	96
Tabel IV – 11 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 1.....	101

Tabel IV – 12 Hasil Uji Parsial (Uji t) Substruktural 2.....	102
Tabel IV – 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1	104
Tabel IV – 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural 1	105
Tabel IV – 15 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 1	106
Tabel IV – 16 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural 2.....	108
Tabel IV – 17 Hasil Uji Analisis Korelasi	110
Tabel IV – 18 Hasil Uji Sobel Substruktural 1	114
Tabel IV – 19 Hasil Uji Sobel Substruktural 2	114



DAFTAR GAMBAR

Gambar II - 1 Model Empiris.....	59
Gambar IV – 1 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural 1	97
Gambar IV – 2 Hasil Uji Heterokedastisitas Substruktural 1	98
Gambar IV – 3 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1.....	99
Gambar IV – 4 Hasil Uji Normalitas Substruktural 1.....	100
Gambar IV – 5 Diagram Jalur.....	113



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	140
Lampiran 2 Data Responden.....	144
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	149
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	155
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	158
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	159
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	162
Lampiran 8 Hasil Analisis Jalur.....	164
Lampiran 9 Hasil Analisis Korelasi	166
Lampiran 10 Hasil Analisis Jalur.....	167
Lampiran 11 Hasil Analisis Korelasi	170
Lampiran 12 Kartu Konsultasi Skripsi.....	173
Lampiran 13 Kartu Tanda Seminar Proposal Skripsi	175