

**PENGARUH FAKTOR PEMBENTUK PENGALAMAN PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS  
PELANGGAN  
(survei pada pelanggan kedai kopi “Kopi Kenangan” di Hartono Mall  
Yogyakarta)**

DIPA DANU DARA

NIM. 141160121

E-mail: [ledipa21@gmail.com](mailto:ledipa21@gmail.com)

Pembimbing I : Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si

Pembimbing II : Surpiko Hapsoro Darpito, S.E., M.Si

**ABSTRAKSI**

Pertumbuhan industri kopi di Indonesia yang selaras dengan semakin banyaknya kedai-kedai kopi baru yang bermunculan menimbulkan kompetisi yang ketat di antara kedai-kedai kopi dalam menjalankan bisnis mereka. Peningkatan jumlah kedai kopi hampir 3 kali lipat dalam rentang waktu 3 tahun menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dengan diikuti kedai kopi jenis *coffee to-go* yang menjadi favorit para pelanggan. Penelitian tentang kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan kepada suatu kedai kopi tertentu menjadi fokus akademisi dan praktisi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pembentuk pengalaman pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Teknik analisis berbasis pada PLS (*Partial Least Square*). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mendistribusikan kuesioner kepada para pelanggankedai kopi Kopi Kenangan Hartono Mall Yogyakarta dengan ukuran sampel 106 pelanggan. Hasil penelitian menghasilkan bukti empiris bahwa variabel independen yang merupakan 4 faktor terpenting pembentuk pengalaman pelanggan (kemudahan membantu, penghargaan terhadap waktu, pengakuan pelanggan, pemenuhan janji) memberi pengaruh yang beragam terhadap variabel dependen penelitian yaitu kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini membuktikan bahwa faktor pembentuk pengalaman pelanggan memiliki peran dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah untuk memberikan saran atau masukan bagi kedai kopi Kopi KenanganHartono Mall Yogyakarta yang bertujuan untuk mengelola pengalaman pelanggan agar tetap mampu bersaing sehingga kepuasan pelanggan terjaga dan loyalitas pelanggan terus meningkat.

**Kata kunci: pengalaman pelanggan, kemudahan membantu, penghargaan terhadap waktu, pengakuan pelanggan, pemenuhan janji, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.**