

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
BRAND EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA J.CO
COFFEE DI JAKARTA SELATAN**

TUGAS AKHIR

Oleh:

NADIRA SARMA HUSNUL AL FIAH

213402516328



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
BRAND EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA J.CO
COFFEE DI JAKARTA SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Oleh:

NADIRA SARMA HUSNUL AL FIAH

213402516328



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

2025

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya segala pernyataan dalam skripsi yang berjudul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN
BRAND EXPERIENCE TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA J.CO
COFFEE DI JAKARTA SELATAN**

Merupakan gagasan hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sejenis di perguruan tinggi lain. Semua data dan informasi yang digunakan telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya

Jakarta, 18 Februari 2025



NADIRA SARMA HUSNUL AL FIAH

213402516328

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *BRAND EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA *J.CO COFFEE* DI JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : Nadira Sarma Husnul Al Fiah

Nomor Pokok : 213402516328

Program Studi : Manajemen



Jakarta, 18 Februari 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *BRAND EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA *J.CO COFFEE* DI JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : Nadira Sarma Husnul Al Fiah

Nomor Pokok : 213402516328

Program Studi : Manajemen

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui,

Pembimbing Tugas Akhir,

(Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si.M)

Ketua Penguji,

Anggota Penguji,

(Dr. Muhani, S.E., M.Si.M)

(Dr. Elwisam, S.E., M.M)

Mengetahui,

Dekan,

(Prof. Dr. Edi Sugiono, S.T., S.E., M.M)

Jakarta, 2025

Tanggal Lulus: 2025

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN *BRAND EXPERIENCE* TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA J.CO *COFFEE* DI JAKARTA SELATAN

Oleh : Nadira Sarma Husnul Al Fiah

NPM : 213402516328

Tugas Akhir ini dibawah bimbingan Dr.Drs.Suadi Sapta Putra,M.Si.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, *customer experience*, dan *brand experience* terhadap minat beli ulang pada J.CO Coffee di Jakarta Selatan. Populasi pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling yang mana populasi yang diambil berjumlah 100 orang. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala likert dan teknik analisis data menggunakan Analisis Linier Berganda dan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 30.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada J.CO Coffee di Jakarta Selatan. *Customer experience* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada J.CO Coffee di Jakarta Selatan. *Brand experience* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada J.CO Coffee di Jakarta Selatan

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, *Customer experience*, *Brand experience* dan Minat Beli Ulang

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER EXPERIENCE, AND BRAND EXPERIENCE REPURCHASE INTENTION AT J.CO COFFEE IN SOUTH JAKARTA

By: Nadira Sarma Husnul Al Fiah

213402516328

This final project is under the supervision of Dr. Drs. Suadi Sapta Putra, M.Si., M.

This study aims to determine and analyze the effect of service quality, customer experience, and brand experience on repurchase intention at J.CO Coffee in South Jakarta. The population in this study used a random sampling technique where the population taken was 100 people. Data collection used a questionnaire method with a Likert scale and data analysis techniques using Multiple Linear Analysis and using the Statistical Product and Service Solution (SPSS) program version 30.0. The results showed that service quality had a positive and significant effect on repurchase intention at J.CO Coffee in South Jakarta. Customer experience had a positive and significant effect on repurchase interest at J.CO Coffee in South Jakarta. Brand experience had a positive and significant effect on repurchase intention at J.CO Coffee in South Jakarta.

Keywords : Service Quality, Customer Experience, Brand Experience, Repurchase Interest

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT JUDUL (LUAR)

LEMBAR PERNYATAAN	ix
LEMBAR PERSETUJUAN.....	x
LEMBAR PENGESAHAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
A. Rumusan Masalah.....	3
B. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
1. Tujuan Penelitian.....	3
2. Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Manajemen Pemasaran.....	5
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
2. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	6
3. Keterkaitan Barang dan Jasa.....	7
4. Bauran Pemasaran.....	8
5. Kualitas Pelayanan.....	8
6. <i>Customer Experience</i>	9
7. <i>Brand Experience</i>	11
8. Minat Beli Ulang	13
B. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian.....	14
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang	14

2.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Minat Beli Ulang.....	15
3.	Pengaruh <i>Brand Experience</i> Terhadap Minat Beli Ulang	15
C.	Hasil Penelitian Yang Sesuai Sebagai Rujukan Peneliti	15
D.	Kerangka Analisis	19
E.	Hipotesis	20
BAB III	22
METODE PENELITIAN	22
A.	Objek Penelitian	22
B.	Data Penelitian	22
1.	Sumber Data dan Jenis Data	22
2.	Populasi Sampel.....	22
C.	Metode dan Alat Pengumpulan Data.....	24
1.	Metode Pengumpulan Data.....	24
2.	Alat Pengumpulan Data	24
D.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
E.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	26
1.	Metode Analisis.....	26
2.	Analisis Inferensial	27
3.	Pengujian Instrumen	28
4.	Uji Asumsi Klasik.....	29
5.	Uji Kelayakan Model.....	30
6.	Pengujian Hipotesis (Uji T)	31
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A.	Hasil Penelitian.....	32
1.	Deskripsi Objek Penelitian	32
2.	Analisis Deskriptif Variabel	37
3.	Uji Instrumen Penelitian	42
4.	Uji Asumsi Klasik.....	44
5.	Metode Analisis	46
6.	Uji Kelayakan Model.....	47
B.	Pembahasan	50
1)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	50
2)	Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Minat Beli Ulang	52

3) Pengaruh <i>Brand Experience</i> terhadap Minat Beli Ulang.....	53
BAB V.....	55
KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	55



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Rujukan Penelitian	15
Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert	24
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	36
Tabel 4. 5 Skala Likert	37
Tabel 4. 6 Rata - rata Total Skor Mean Kualitas Pelayanan (X1).....	37
Tabel 4. 7 Rata - rata Total Skor Mean Customer Experience (X2).....	39
Tabel 4. 8 Rata - rata Total Skor Mean Brand Experience (X3).....	40
Tabel 4. 9 Rata - rata Total Skor Mean Minat Beli Ulang (Y)	41
Tabel 4. 10 Validitas Variabel	42
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas	43
Tabel 4. 12 Uji Normalitas.....	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi	45
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas.....	46
Tabel 4. 16 Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4. 17 Uji F	48
Tabel 4. 18 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
Tabel 4. 19 Uji Hipotesis	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Financial Report 2023.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	20
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	35
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Responden.....	62
Lampiran 2: Data Tabulasi.....	67
Lampiran 3: Output Spss.....	71
Lampiran 4: Tabel R - Product Moment.....	76
Lampiran 5: Tabel Durbin Watson (Dw).....	77
Lampiran 6: Surat Permohonan Penyebaran Kuesioner	78
Lampiran 7: Laporan Bimbingan.....	79
Lampiran 8: Hasil Turnitin	80

