

SKRIPSI

PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIRAMENIN DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Jurusan Administrasi Bisnis

Oleh:

Ahmad Gifari

NIM 2210412210057



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIRAMENIN DI KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Ahmad Gifari
NIM : 2210412210057
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M
NIP. 198902082024062001

(.....)

b. Penguji I

Novia Nour Halisa, S.Si., M.Si
NIP. 199211262019032026

(.....)

c. Penguji II

Dr. Setio Utomo, S.Sos., M.AB
NIP. 197604132000121002

(.....)

Banjarmasin, 16 September 2026

KPS Administasi Bisnis

Ketua Pembimbing

Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001

Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M
NIP. 198902082024062001

Mengetahui

Dekan FISIP Universitas Lambung Mangkurat

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 1926/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
2. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
3. Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Ahmad Gifari
NIM : 2210412210057
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN Di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 17 Juni 2026
J a m : 10.00 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 12 Juni 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 17 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1926/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 12 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Ahmad Gifari
NIM : 2210412210057
Jurusan Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN Di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

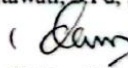
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 17 Juni 2026

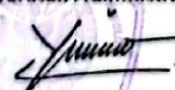
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ahmad Gifari

1. Ketua : Devi Rusvitawati, S.Pd, MM
()
2. Sekretaris : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
()
3. Anggota : Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN Di Kota Banjarmasin” sebagai persyaratan untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna namun Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikannya dengan sebaik mungkin dengan adanya bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Rizki Muslim Hidayat, S.AB., MM selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan serta perhatian selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Devi Rusvitawati, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
6. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si., M.Si. selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.

7. Bapak Dr. Setio Utomo, S.Sos, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan kepada penulis.
9. Seluruh Staff Tata Usaha (BAAK) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Staff Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menjalani perkuliahan.
10. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal dan bantuannya, Aamiin.

Penulis menyadari skripsi ini mungkin masih banyak kekurangan. Oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan dengan senang hati diterima dan diharapkan dapat membantu dalam penulisan skripsi selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, 16 September 2026

Ahmad Gifari
NIM. 2210412210057

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya yang senantiasa memberikan kemudahan, kesabaran, dan kesehatan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Serta shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Karya ini penulis persembahkan sebagai bentuk terima kasih kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan menjadi alasan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Pertama-tama teruntuk diri saya sendiri, saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada diri saya karena telah berjuang dan bisa bertahan hidup sampai dengan sekarang ini. Terima kasih sudah berjuang sampai sejauh ini dan bertahap telah menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Teruntuk adikku Siti Nourhaliza, terima kasih telah menjadi alasan kakak bertahan hidup sejauh ini dan akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita bahagia dan hidup nyaman dikemudian hari.

Teruntuk kedua orang tua saya yang telah berpisah, terima kasih telah memberikan pelajaran hidup yang sangat berharga dan masih teringat sampai sekarang ini. Terima kasih telah mengajarkan apa arti kemandirian di tengah ketidaksempurnaan. Perbedaan jalan kalian tidak menyurutkan langkahku untuk menyelesaikan pendidikan. Terima kasih telah menjadi alasan terbesarku untuk terus kuat dan membuktikan bahwa keadaan tidak mendikte masa depanku.

Teruntuk sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya Pencari Berkah yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih banyak atas segala doa, bantuan, dukungan, motivasi serta canda dan tawa selama ini, sehingga saya tidak pernah merasa sendiri dan selalu memiliki semangat menyelesaikan skripsi ini.

Terakhir, teruntuk seluruh anak broken home di luar sana yang sedang berkuliah. Tetap semangat dalam menjalani kehidupan, kita adalah bukti nyata bahwa latar belakang yang retak tidak menentukan masa depan yang rusak. Teruslah melangkah, karena struktur keluarga kita boleh saja berbeda, tetapi hak kita untuk sukses dan bahagia tetaplah sama.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 16 September 2026
Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPER
223DBAOX19352589

Ahmad Gifari
NIM. 2210412210057

ABSTRAK

Ahmad Gifari, 2210412210057, 2026. Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: Devi Rusvitawati.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin, untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin, untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara simultan *Customer Experience* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *Explanatory Research*. Lokasi penelitian berada di DIRAMENIN yang terletak di Jalan Brigjend H. Hasan Basry, Kota Banjarmasin. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan DIRAMENIN yang pernah melakukan pembelian produk lebih dari satu kali, dengan besar sampel sebanyak 114 responden yang dipilih melalui teknik *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis dengan analisis regresi linear berganda menggunakan software SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Experience* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin. Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin. *Customer Experience* dan Kualitas Produk berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: *Customer Experience*, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Ahmad Gifari, 2210412210057, 2026. The Influence of Customer Experience and Product Quality on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City, supervised by: Devi Rusvitawati.

This study was conducted to examine and test the partial significant effect of Customer Experience on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City, to examine and test the partial significant effect of Product Quality on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City, and to examine and test the simultaneous significant effect of Customer Experience and Product Quality on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City.

This study employed a quantitative approach with an Explanatory Research design. The research was conducted at DIRAMENIN, located on Jalan Brigjend H. Hasan Basry, Banjarmasin City. The population consisted of all customers of DIRAMENIN who had made purchases more than once, with a total sample of 114 respondents selected through Purposive Sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 20.

The results show that Customer Experience has a partial significant effect on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City. Product Quality has a partial significant effect on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City. Customer Experience and Product Quality simultaneously have a significant effect on Customer Loyalty at DIRAMENIN in Banjarmasin City.

Keywords: Customer Experience, Product Quality, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	23
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	30
2.1.4 Kualitas Produk.....	37
2.2 Penelitian Terdahulu	46
2.3 Hipotesis Penelitian	54
2.3.1 Kausalitas <i>Customer Experience</i> dengan Loyalitas Pelanggan.....	55
2.3.2 Kausalitas Kualitas Produk dengan Loyalitas Pelanggan.....	56
2.3.3 Kausalitas <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Produk Secara Simultan terhadap Loyalitas Pelanggan	58
2.4 Model Penelitian	59
BAB III METODE PENELITIAN	60
3.1 Pendekatan Penelitian.....	60
3.2 Desain Penelitian.....	60

3.3 Lokasi Penelitian	60
3.4 Populasi, Besar Sampel, dan Teknik Sampling.....	61
3.4.1 Populasi.....	61
3.4.2 Besar Sampel.....	61
3.4.3 Teknik Sampling.....	63
3.5 Definisi Operasional Variabel	64
3.5.1 Variabel Bebas (Independen)	64
3.5.2 Variabel Terikat (Dependen)	67
3.6 Teknik Pengumpulan Data	71
3.7 Teknik Analisis Data.....	72
3.7.1 Skala Pengukuran	72
3.7.2 Deskriptif Statistik.....	73
3.7.3 Uji Validitas.....	74
3.7.4 Uji Reliabilitas.....	74
3.7.5 Uji Asumsi Klasik.....	75
3.7.6 Alat Uji Hipotesis	76
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	79
4.1 Profil Responden	79
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.1.2 Berdasarkan Usia.....	80
4.1.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	81
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	84
4.2.1 Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)	84
4.2.2 Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X2).....	89
4.2.3 Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)	94
4.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	98
4.3.1 Uji Validitas.....	98
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	100
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	101
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	101
4.4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	103
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	103
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	104

4.6 Hasil Uji Hipotesis	106
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	106
4.6.2 Uji F (Simultan).....	107
4.6.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	108
BAB V PEMBAHASAN HASIL	111
5.1 Pembahasan.....	111
5.1.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN Di Kota Banjarmasin.....	111
5.1.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN Di Kota Banjarmasin.....	113
5.1.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan DIRAMENIN Di Kota Banjarmasin	115
5.2 Implikasi Hasil	116
5.3 Keterbatasan Penelitian	121
BAB VI PENUTUP	122
6.1 Kesimpulan	122
6.2 Saran	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN	129

DAFTAR TABEL

No	Nama	Hal
Tabel 1.1	Daftar Usaha Ramen di Banjarmasin	4
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	68
Tabel 3.2	Skala Pengukuran	73
Tabel 3.3	Rentang Kategori Jawaban Responden	73
Tabel 3.4	Interval Koefisien.....	78
Tabel 4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel 4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	81
Tabel 4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
Tabel 4.4	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
Tabel 4.5	Deskriptif Statistik Variabel <i>Customer Experience</i>	84
Tabel 4.6	Deskriptif Statistik Variabel Kualitas Produk	89
Tabel 4.7	Deskriptif Statistik Variabel Loyalitas Pelanggan	94
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas	99
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Tabel 4.10	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov	101
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	104
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	105
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji t)	107
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji F)	108
Tabel 4.15	Hasil Koefisien Determinasi	109

DAFTAR GAMBAR

No	Nama	Hal
	Gambar 2.2 Model Penelitian.....	59
	Gambar 4.1 Grafik Histogram.....	102
	Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plot.....	103
	Gambar 4.3 Scatterplot	104
	Gambar 5.1 Model Penelitian Akhir	121

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama	Hal
	Lampiran Kuesioner Penelitian	155
	Lampiran <i>Output</i> SPSS 20	134
	Lampiran Sertifikat TOEFL	1466
	Lampiran Sertifikat Plagiasi	147
	Lampiran Biodata Peneliti.....	148