

SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KETERIKATAN PADA TEMPAT TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA KEDAI KOPI 10.2 DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis

Oleh:

AKHMAD ZAINUL ARIFIN

NIM: 2210412310028



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

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENGALAMAN PELANGGAN DAN KETERIKATAN PADA
TEMPAT TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI PADA KEDAI KOPI 10.2
DI KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Akhmad Zainul Arifin
NIM : 2210412310028

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

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

[]

b. Penguji I

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

[]

c. Penguji II

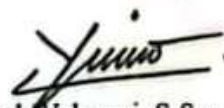
Dr. Fitriyadi, M. Si, CRGP, CTIA
NIP. 196701131994031001

[]

Banjarmasin, Juli 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


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


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

Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM


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 1977/UN8.1.13/KP.10.00/2026

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

1. Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
2. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
3. Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CTIA

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

Nama : Akhmad Zainul Arifin
NIM : 2210412310028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan
pada Tempat Terhadap Niat Berkunjung Kembali pada
Kedai Kopi 10.2 Di Kota Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Rabu, 24 Juni 2026
J a m : 11.00 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, 17 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 24 bulan Juni tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1977/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 17 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Akhmad Zainul Arifin
NIM : 2210412310028
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan pada Tempat Terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Kedai Kopi 10.2 Di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 (Gedung Lama FISIP ULM)
Waktu Ujian : 11.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 80,67 (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 : 24 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Akhmad Zainul Arifin

1. Ketua : Novia Nour Halisa, S.Si, M.Si
()
2. Sekretaris : Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
()
3. Anggota : Dr. Fitriyadi, M.Si, CRGP, CIA
()

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 penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Keterikatan Pada Tempat Terhadap Niat Berkunjung Kembali Pada Kedai Kopi 10.2 Di Kota Banjarmasin”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

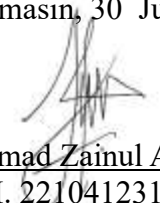
Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan berkat dukungan moril dan material serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., 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 Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sekaligus Dosen Penguji Skripsi pertama yang telah memberikan saran untuk penulisan skripsi ini.
4. Noor Hidayati, S.Sos, M.AB selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam kegiatan akademik.

5. Ibu Novia Nour Halisa, S.Si., M.Si selaku Dosen Pembimbing penulis dalam menyusun skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktu di tengah kesibukan beliau mengajar dan selalu sabar dalam membimbing penulis, memberikan koreksi serta saran-saran hingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Fitriyadi, M.Si., CRGP, CTIA selaku Dosen Penguji 2 yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun bagi rencana penelitian penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staff dan karyawan Program Studi Administrasi Bisnis maupun staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan kebaikan atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kelancaran penelitian di tahap selanjutnya.

Banjarmasin, 30 Juli 2026



Akhmad Zainul Arifin
NIM. 2210412310028

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, dan kemudahan yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta perjuangan yang tidak pernah berhenti dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala nasihat, motivasi, dan kepercayaan yang selalu diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini. Segala pencapaian yang diraih penulis tidak terlepas dari doa dan dukungan yang selalu mengiringi setiap perjalanan hidup.

Kepada kakak dan adik tercinta, terima kasih atas doa, dukungan, semangat, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber kekuatan bagi penulis untuk terus berusaha menyelesaikan setiap tanggung jawab yang ada.

Terakhir, skripsi ini juga penulis persembahkan kepada semua orang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya. Terima kasih telah hadir, memberikan bantuan, dukungan, motivasi, serta menjadi bagian dari perjalanan panjang selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap perhatian, doa, dan semangat yang diberikan memiliki arti yang sangat besar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

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 disitasi 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, 30 Juli 2026
Yang membuat pernyataan,


Zainul Arifin
NIM. 2210412310028

ABSTRAK

Akhmad Zainul Arifin, 2210412310028, 2026. Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan pada Tempat terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Kedai Kopi 10.2 di Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan: Novia Nour Halisa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh signifikan secara parsial dan simultan Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan pada Tempat terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Kedai Kopi 10.2 di Kota Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian *explanatory research*. Lokasi penelitian berada di Kedai Kopi 10.2 Kota Banjarmasin. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS* versi 29.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman Pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Kedai Kopi 10.2 di Kota Banjarmasin. Keterikatan pada Tempat berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Kedai Kopi 10.2 di Kota Banjarmasin. Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan pada Tempat berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Niat Berkunjung Kembali pada Kedai Kopi 10.2 di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Pengalaman Pelanggan, Keterikatan pada Tempat, Niat Berkunjung Kembali.

ABSTRACT

Akhmad Zainul Arifin, 2210412310028, 2026. The Influence of Customer Experience and Place Attachment on Revisit Intention at Kedai Kopi 10.2 in Banjarmasin City. Supervised by Novia Nour Halisa.

This study was conducted to identify and test the partial and simultaneous significant effects of Customer Experience and Place Attachment on the Intention to Return to Kopi 10.2 in Banjarmasin.

This study employed a quantitative approach with an explanatory research design. The research was conducted at Kedai Kopi 10.2 in Banjarmasin City. The sample consisted of 100 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed using multiple linear regression analysis with the assistance of SPSS version 29 software.

The results showed that Customer Experience has a significant partial influence on Revisit Intention at Kedai Kopi 10.2 in Banjarmasin City. Place Attachment also has a significant partial influence on Revisit Intention at Kedai Kopi 10.2 in Banjarmasin City. Furthermore, Customer Experience and Place Attachment have a significant simultaneous influence on Revisit Intention at Kedai Kopi 10.2 in Banjarmasin City.

Keywords: Customer Experience, Place Attachment, Revisit Intention, Customer Behavior, Coffee Shop.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teoritis	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Perilaku Konsumen	18
2.1.3 Niat Berkunjung Kembali (<i>Revisit Intention</i>)	23
2.1.4 Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>).....	27
2.1.5 Keterikatan pada Tempat (<i>Place Attachment</i>)	30
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	38
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	38
2.3.2 Model Penelitian	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian	44
3.2 Desain Penelitian.....	44

3.3 Lokasi Penelitian	44
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Teknik Sampling	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Besar Sampel	45
3.4.3 Teknik Sampling	46
3.5 Definisi Operasional Variabel	47
3.5.1 Variabel Independen	47
3.5.2 Variabel Dependen	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data	52
3.7 Teknik Analisa Data	53
3.7.1 Skala Pengukuran	53
3.7.2 Statistik deskriptif	53
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	55
3.7.5 Analisis Regresi Linear Berganda	57
3.7.6 Uji Hipotesis	58
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
4.1 Profil Responden	62
4.1.1 Berdasarkan Domisili	62
4.1.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.3 Berdasarkan Usia	64
4.1.4 Berdasarkan Pekerjaan	65
4.1.5 Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku Per Bulan	66
4.2 Analisis Deskriptif Statistik	67
4.2.1 Deskriptif Variabel Pengalaman Pelanggan (X1)	67
4.2.2 Deskriptif Variabel Keterikatan pada Tempat (X2)	73
4.2.3 Deskriptif Variabel Niat Berkunjung Kembali (Y)	76
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
4.3.1 Hasil Uji Validitas	81
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	84
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	85

4.4.1 Uji Normalitas	85
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	88
4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	89
4.6 Hasil Uji Hipotesis	92
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	92
4.6.2 Hasil Uji simultan (Uji-f)	93
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	95
BAB V PEMBAHASAN HASIL	97
5.1 Pembahasan.....	97
5.1.1 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Niat Berkunjung Kembali	97
5.1.2 Pengaruh Keterikatan pada Tempat terhadap Niat Berkunjung Kembali	99
5.1.3 Pengaruh Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan pada Tempat terhadap Niat Berkunjung Kembali	101
5.2 Implikasi Hasil Penelitian	103
5.2.1 Pengalaman Pelanggan terhadap Niat Berkunjung Kembali	104
5.2.2 Keterikatan pada Tempat terhadap Niat Berkunjung Kembali	105
5.2.3 Pengalaman Pelanggan dan Keterikatan pada Tempat terhadap Niat Berkunjung Kembali	106
5.3 Keterbatasan Penelitian	109
BAB VI PENUTUP	110
6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	113

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
Tabel 1. 1	Pertumbuhan Sektor-sektor PDB	1
Tabel 1. 2	Pertumbuhan Sub-sektor Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum..	2
Tabel 1. 3	Sebaran Kedai kopi di Banjarmasin	4
Tabel 1. 4	Jumlah Pengunjung Kedai kopi 10.2.....	7
Tabel 2. 1	Pemetaan Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1	Instrumen Skala Likert	53
Tabel 3. 2	Rentang Kategori Jawaban Responden	54
Tabel 3. 3	Kriteria Koefisien Reliabilitas.....	55
Tabel 3. 4	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	61
Tabel 4. 1	Karakteristik responden berdasarkan domisili	62
Tabel 4. 2	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	63
Tabel 4. 3	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	64
Tabel 4. 4	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	65
Tabel 4. 5	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan/uang saku per bulan	66
Tabel 4. 6	Distribusi frekuensi item variabel Pengalaman Pelanggan (X1)	67
Tabel 4. 7	Distribusi frekuensi item variabel Keterikatan pada Tempat (X2).....	73
Tabel 4. 8	Distribusi frekuensi item variabel Niat Berkunjung Kembali (Y)	76
Tabel 4. 9	Hasil Uji Validitas	82
Tabel 4. 10	Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel 4. 11	Kolmogorov-Smirnov (K-S)	87
Tabel 4. 12	Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4. 13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	90
Tabel 4. 14	Uji Parsial (Uji-t).....	92
Tabel 4. 15	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	94
Tabel 4. 16	Hasil Koefisien Determinasi R^2	95

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
Gambar 1. 1	Data Produksi dan Konsumsi Kopi Indonesia.....	3
Gambar 1. 2	Kedai kopi 10.2	6
Gambar 1. 3	Faktor Pendorong Niat Berkunjung Kembali (Revisit Intention)	9
Gambar 1. 4	Fasilitas di Kedai kopi 10.2.....	10
Gambar 1. 5	Suasana di Kedai kopi 10.2	12
Gambar 2. 1	Model Penelitian	43
Gambar 4. 1	Hasil Histogram.....	86
Gambar 4. 2	P-Plot.....	86
Gambar 4. 3	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Scatterplot.....	89
Gambar 5. 1	Model Akhir Penelitian	108

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1. 1	Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 2. 1	Tabulasi Data Responden	123
Lampiran 3. 1	Hasil Output Tabel Frekuensi Profil Responden	136
Lampiran 3. 2	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Pengalaman Pelanggan (X1)....	137
Lampiran 3. 3	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Keterikatan pada Tempat (X2)..	140
Lampiran 3. 4	Hasil Statistik Deskriptif Variabel Niat Berkunjung Kembali (Y)	142
Lampiran 3. 5	Uji Validitas Variabel Pengalaman Pelanggan (X1)	146
Lampiran 3. 6	Uji Validitas Variabel Keterikatan pada Tempat (X2)	147
Lampiran 3. 7	Uji Validitas Variabel Niat Berkunjung Kembali (Y).....	148
Lampiran 3. 8	Uji Reabilitas Variabel Pengalaman Pelanggan (X1).....	149
Lampiran 3. 9	Uji Reabilitas Variabel Keterikatan pada Tempat (X2).....	149
Lampiran 3. 10	Uji Reabilitas Variabel Niat Berkunjung Kembali (Y)	150
Lampiran 3. 11	Uji Normalitas	151
Lampiran 3. 12	Uji Multikolinearitas	152
Lampiran 3. 13	Uji Heteroskedastisitas.....	153
Lampiran 3. 14	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	153
Lampiran 3. 15	Uji Parsial/Uji T.....	153
Lampiran 3. 16	Uji Simultan/Uji F	154
Lampiran 3. 17	Uji Koefisien Determinasi R^2	154
Lampiran 3. 18	r-Tabel.....	155
Lampiran 3. 19	t-Tabel.....	156
Lampiran 3. 20	f-Tabel.....	157
Lampiran 4. 1	Bukti Penelitian	158