

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA
NIBRA'S HOUSE MAXI SRIBAWONO)**

SKRIPSI



Oleh: ULFA
FITRIANI NPM:
16610093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2020**



**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA
NIBRA'S HOUSE MAXI SRIBAWONO)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi (S1)

Oleh :

Ulfa Fitiani
16610093

**PRODI STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH METRO2020**

ABSTRAK

Ulfa Fitriani, 2020, "Pengaruh *Experiential Marketing* dan Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen studi pada Nibra's House maxi Sribawono" Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1) Eri Baskoro, S.E., M.M. dan Pembimbing (2) Fitriani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *experiential marketing* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen, untuk mengetahui variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui pengaruh *experiential marketing* dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif terhadap terhadap loyalitas konsumen

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, yaitu wawancara atau kuisioner. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui variabel dependen dan independen dengan alat bantu program komputer yaitu SPSS 17 For Windows.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah 1) Variabel *experiential marketing* dan kepuasan pelanggan secara parsial mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen,, 2) Variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas konsumen. 3) variabel *experiential marketing* dan kepuasan pelanggan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif terhadap loyalitas konsumen pada Butik Nibra's House Maxi Sribawono.

Kata Kunci : Experiential Marketing, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Konusmen

ABSTRACT

UlfaFitriani, 2020,"The Effect of Experiential Marketing and Customer Satisfaction on Consumer Loyalty: Study at Nibra's House Maxi Sribawono" Economics and Business Faculty. Muhammadiyah University of Metro. Advisor: (1) EriBaskoro, S.E.,M.M.danAdvisor (2) Fitriani, S.E.,M.M.

This study aims to determine the effect of experiential marketing and customer satisfaction on customer loyalty, to find out the most dominant variable on customer satisfaction and to know the effect of experiential marketing and customer satisfaction simultaneously has a positive effect on customer loyalty.

The research method used is quantitative research. The data collecting technique is interviews or questionnaires. In this study, the analytical tool used is multiple linear regression to determine the dependent and independent variables with the help of a computer program that is SPSS 17 For Windows.

The research results conducted by the researcher are 1) Experiential marketing variables and customer satisfaction partially had a positive influence on consumer loyalty, 2) The customer satisfaction variable had the most dominant influence on customer loyalty. 3) Experiential marketing variables and customer satisfaction simultaneously have a positive effect on consumer loyalty at Nibra's House Maxi Sribawono Boutique.

Keywords: Experiential Marketing, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

HALAMAN PERSETUJAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN STUDI PADA
NIBRA'S HOUSE MAXI SRIBAWONO

ULFA FITRIANI

16610093

Telah Diuji Dan Dinyatakan Lulus Pada

Hari : Jumat

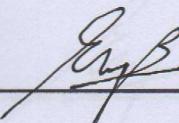
Tanggal : 15 Mei 2020

Tempat Ujian: Online (Melalui Zoom Meating)

Tim Penguji :

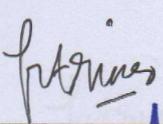
Eri Baskoro, S.E., M.M.

NIDN. 0202125701

, Ketua Penguji

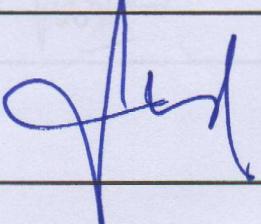
Fitriani, S.E., M.M.

NIDN. 0206068604

, Sekretaris

Febriyanto, S.E., M.M.

NIDN. 0223027901

, Penguji Utama

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis,

Dr. Suharto, S.E., M.M.

NIDN. 0228035801



MOTTO
Kataku bukan bocah
adalah hal yang membuatmu baik

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

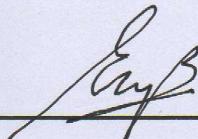
PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA NIBRA'S HOUSE MAXI SRIBAWONO)

ULFA FITRIANI

16610093

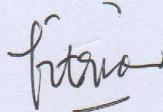
Disetujui Oleh :

Eri Baskoro, S.E., M.M.
NIDN. 0202125701



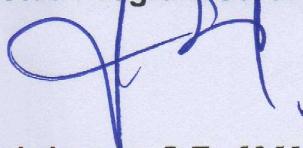
, Ketua Penguji

Fitriani, S.E., M.M.
NIDN. 0206068604



, Sekretaris

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen,



Febriyanto, S.E., M.M.
NIDN. 0223027901

MOTTO

“Kalau harimu buruk, selalu ingat bahwa yang akan membuatmu baik
adalah bersyukur”
(Ulfa Fitriani)

“Berikan pelajaran disetiap kejadian, pengalaman selalu menjadi ruang
kelas untuk belajar”
(Ulfa Fitriani)

“Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan
lari. Tapi kalau kamu membelakanginya, ia tak punya pilihan selain
mengikutimu.”
(Hadist riwayat Ibnu Qayyim Al Jauziyyah)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan, dan kesabaran untukku dalam menyelesaikan skripsi ini dan aku persembahkan ini kepada:

1. Ayahanda (Hadi Suwarno) dan Ibu tercinta (Khusnul Khotimah) Segala Do'a dan rasa hormat bakti dan teimakasihku hanya untuk Ayah dan Ibu tercinta yang selama ini menantikan keberhasilanku dan tak pernah lelah membimbingku dan memberikan dorongan dalam menempuh cita-citaku, sunggu Ayah dan Ibu telah menjaga Amanah Allah SWT itu dengan sangat baik.
2. Kakak tersayang, Erning Fatmawati dan Muhammad Ali Mahfud Habibi yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk keberhasilanku. Semoga kesuksesan yang lebih besar dapat adik raih di masa yang akan mendatang.
3. Sahabat-sahabat terbaikku dari S1 Manajemen, Aini, Lika, Rima, Wulan, Yana, dan Widi terimakasih atas kebersamaan dan keceriaannya yang tercipta selama di bangku kuliah selama penyusunan skripsi ini.
4. Dan Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro.

Selama menyelesaikan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Dr. Suharto, S.E., M.M. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Bapak H. Febriyanto, S.E., M.M. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak Ery Baskoro, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaiannya skripsi ini.
5. Ibu Fitriani, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan saran dan pengarahan serta dengan sabar membimbing hingga terselesaiannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro yang telah tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Kakak Tersayang Anggi Nanda Rahayu, Terimakasih sudah selalu menasihati, mendengarkan keluh kesah, dan terimakasih untuk semangat yang telah diberikan kepada penulis. Semoga persaudaraan ini bisa menjadi tali persaudaraan hingga jannah.
8. Sahabatku Nurhayati, Linda Marsinta, Desi Arianti, Terimakasih sudah mendampingi selama dalam dunia pendidikan ini, yang selalu menasihati, mendengarkan keluh kesah, dan terimakasih untuk semangat yang telah diberikan kepada penulis. Semoga persahabatan ini bisa menjadi tali persahabatan hingga jannah.
9. Sahabatku Di Universitas Muhammadiyah Metro, Siti Aini, Oktriyana Dewi, Marhatus Sholeha, Triwidiaarty, Rima Septiana Cahyani, Wulanda Neli Sri Utami, Anik Lestari, Gendhis Haningkas Tinika Dewi, Terimakasih sudah mendampingi selama dalam dunia pendidikan ini, yang selalu menasihati, mendengarkan keluh kesah, dan terimakasih untuk semangat yang telah diberikan kepada penulis. Semoga persahabatan ini bisa menjadi tali persahabatan hingga jannah.
10. Dan tak lupa juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Akhir

kata, semoga Allah SWT senantiasa bersama kita dan meridhoi jalan hidup kita. Amiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 2 Juli 2020

Penulis

Ulfa Fitriani

16610093

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfa Fitriani
NPM : 16610093
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh *Experiential Marketing* dan kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen studi pada Butik Nibra's House Maxi Sribawono.

Apabila kemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik sarjana ekonomi dan akan bertanggung jawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

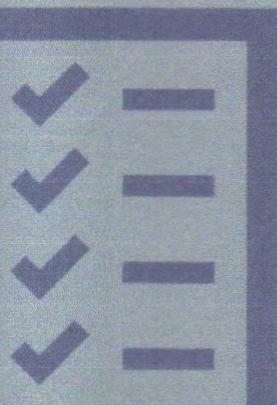
Metro, April 2020
Yang Membuat Pernyataan



Ulfa Fitriani
NPM. 16610093



PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1301/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ULFA FITRIANI
NPM : 16610093
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul :

PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (STUDI PADA NIBRA'S HOUSE MAXI DI SRIBAWONO)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi Turnitin. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 15 Juli 2020

Kepala Unit,



Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jl. Dewantara No.116
Kota Metro, Kec. Metro Timur Kota
Bengkulu, Indonesia

www.upi.ummetro.ac.id
pi.ummetro@gmail.com

DAFTAR ISI

HAL SAMPUL	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI	vi
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORITIK	10
A. Deskripsi Teori	10
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2. Experiential Marketing	11
3. Kepuasan Pelanggan	20
4. Loyalitas Konsumen.....	24

B. Penelitian Relawan	32
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Objek dan Lokasi Penelitian.....	36
C. Metode Penelitian.....	37
1) Definisi Operasional Variabel.....	37
a. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	37
b. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	37
2) Populasi dan Sampel	39
a. Populasi	39
b. Sampel	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
1. Studi lapangan.....	40
a. Observasi.....	40
b. Wawancara.....	41
c. Kuesioner.....	41
2. Studi Kepustakaan.	41
E. Pengujian Persyaratan Instrumen.	42
1. Uji Validitas.	42
2. Uji Reliabilitas.	43

F. Pengujian persyaratan Analisis	43
1. Uji Normalitas	44
2. Uji Linieritas	44
3. Uji Homogenitas	44
G. Analisis Regresi Linier Berganda	45
1. Uji t	45
2. Uji F	46
3. Koefisien Determinasi (R ²)	47
4. Hipotesis Statistik	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian	50
1. Sejarah Umum Objek Penelitian	50
2. Identitas Butik Nibra's House Maxi	52
3. Tupoksi (Tugas Pokok Organisasi)	52
B. Hasil Penelitian	54
1. Pengujian Persyaratan Analisis	54
a. Uji Normalitas	54
b. Uji Linieritas	56
c. Uji Homogen	58
2. Deskripsi Hasil data Kuesioner	59
a. Distribusi Frekuensi Per Variabel	59
3. Pengujian Model Analisis	63
a. Analisis Regresi berganda	63

b. Uji Parsial (t).....	65
c. Uji Simultan (F).....	66
d. Koefisien Determinasi (R ²).	67
e. Hipotesis Statistik.....	67
C. Pembahasan.....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.Kesimpulan	70
B.Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Pengunjung di Butik Nibra's House Maxi.....	4
3.1 Kisi-kisi Kuisioner	35
3.2 Alternatif Jawaban	38
4.1 Hasil Uji Normalitas X1 Terhadap Y.....	52
4.2 Hasil Uji Normalitas X2 Terhadap Y.....	53
4.3 Hasil Uji Normalitas X3 Terhadap Y.....	53
4.6 Hasil Uji Normalitas X1,X2,X3, Terhadap Y	55
4.7 Hasil Uji Normalitas.....	55
4.8 Hasil Uji Linieritas X1 Terhadap Y	56
4.9 Hasil Uji Linieritas X2 Terhadap Y	56
4.10 Hasil Uji Linieritas X3 Terhadap Y	57
4.13 Hasil Uji Homogen X1 Terhadap Y	59
4.14 Hasil Uji Homogen X2 Terhadap Y	59
4.15 Hasil Uji Homogen X3 Terhadap Y	60
4.18 Hasil Uji Homogen	61
4.19 Distribusi Frekuensi Variabel X1	62
4.20 Distribusi Frekuensi Variabel X2	63
4.21 Distribusi Frekuensi Variabel X3	64
4.24 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Consumen Y.....	67
4.25 Uji Regresi Linier Berganda	68
4.26 Hasil Pengujian t Hitung.....	70
4.27 Hasil Pengujian f Hitung.....	71
4.28 Hasil Koefisien Determinan.....	72

4.29 Hasil Pengujian Hipotesis Statistik X1 Terhadap Y	73
4.30 Hasil Pengujian Hipotesis Statistik X2 Terhadap Y	73
4.31 Hasil Pengujian Hipotesis Statistik X3 Terhadap Y	74

DAFTAR GAMBAR

1.1 Jumlah Pengunjung di Butik Nibras's House Maxi.....	4
2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
4.1 Struktur Organisasi	48

DAFTAR LAMPIRAN

1.	Surat Izin Penyebaran Kuisioner	85
2.	Kuisioner.....	86
3.	Tabulasi Data	98
4.	Hasil Uji Validitas	118
5.	Hasil Uji Reabilitas.....	124
6.	Hasil Uji Normalitas	126
7.	Hasil Uji Linieritas	128
8.	Hasil Uji Homogenitas	130
9.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	131
10.	Hasil Uji Normalitas Manual.....	132
11.	Hasil Uji Homogenitas Manual.....	144
12.	Distribusi Frekuensi	157
13.	Tabel t.....	161
14.	Tabel r	162
15.	Tabel Chi square	163
16.	Tabel Lilliefors	164
17.	Tabel F	16