

## 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**