

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi pada Pelanggan Restoran *Roaster and Bear*)**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER LOYALTY
THROUGH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING VARIABLE
(A Case Study on The Restaurant Roaster and Bear)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:

NOR IZZATUL UMMAH

20140410060

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,
Nama : Nor Izzatul Ummah
Nomor Mahasiswa : 20140410060

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Pelanggan Restoran *Roaster and Bear*)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 28 Juli 2018



Nor Izzatul Ummah

MOTTO

وَجُوهَكُمْ لَيْسُوْا بِالْآخِرَةِ وَعُدْ جَاءَ فَإِذَا ۖ فَلَهَا أَسَأْتُمْ وَإِنْ ۖ لِأَنْفُسِكُمْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ إِنْ
تَنْبِيرًا عَلَوْا مَا وَلِيْتَيْرُوا مَرَّةٍ أَوَّلَ دَخْلُوْهُ كَمَا الْمَسْجِدَ وَلِيَدْخُلُوا

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (Kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.

(Q.S. Al-Isra': 7)

ۖ إِلَيْكَ اللَّهُ أَحْسَنَ كَمَا وَأَحْسِنَ ۖ الدُّنْيَا مِنْ نَصِيْبِكَ تَذَسَّ وَلَا ۖ الآخِرَةَ الدَّارَ اللَّهُ آتَاكَ فِيْمَا وَابْتِغِ
الْمُفْسِدِيْنَ يُجِبُ لَا اللَّهُ إِنْ ۖ الأَرْضِ فِي الْفَسَادِ تَبِغِ وَلَا

Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.

(Q.S. Al-Qasas: 77)

النَّارِ عَذَابٍ وَقِنَا حَسَنَةً الآخِرَةِ وَفِي حَسَنَةً الدُّنْيَا فِي آتِنَا رَبَّنَا يَقُولُ مَنْ مِنْهُمْ وَ

Dan di antara mereka ada orang yang berdoa: "Ya Tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan peliharalah kami dari siksa neraka.

(Q.S. Al-Baqarah: 201)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahil'alam

Sebuah langkah panjang yang akhirnya terlewati yang merupakan sebuah perjuangan. Meskipun terasa berat, akhirnya sampai ke titik ini. Dengan penuh cinta dan kasih sayang, Saya mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Bapakku Drs. H. Lukman dan almarhumah ibuku Hj. Inayah Abdul Chanan S,Pd., M.Pd yang tulus mencintaiku dan telah berkorban demi masa depanku, terimakasih atas kasih sayang dan do'a di setiap sujud untuk buah hatimu. Terima kasih atas nasehat dan semangat yang tak henti-henti engkau berikan ketika sang buah hati ketika merasa dalam keterpurukan. Cinta dan kasihmu sangatlah berarti dalam hidupku, ku harap karya tulis ini menjadi bagian kecil dari kebahagiaan bapak dan ibu.
2. Kakak-kakakku tercinta mas Arief Fiddienika S.S., M.A., mbak Liya Tsaniya Farah Adibah S.Pd., dan mbak drg. Desi Listya Nur yang selalu tulus mencintai dan menyayangiku. Terima kasih atas pelajaran yang berharga, nasehat, keceriaan kebahagiaan, dan dukungan untuk adikmu. Tetaplah menjadi kakak dan adik yang saling mencintai hingga kita dipertemukan kembali di Surga-Nya.
3. Teman-teman Manajemen 2014, BEM FEB UMY, dan IMM Komisariat FEB UMY yang telah menjadi tempat berbagi kasih dan duka semasa kuliah. Terima kasih atas kasih sayang dan dukungan yang telah kalian berikan untukku.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat-Nya selama proses penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*”. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua itu didasarkan pada keterbatasan yang dimiliki penulis. Kritik dan saran yang membangun, serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini. Berbagai pihak telah membimbing, membantu, dan memberi dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus, kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc, Ph.D., Ak.,CA. yang telah memberikan kemudahan selama proses penyusunan skripsi sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Ibu Retno Widowati, PA., M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dosen pembimbing skripsi, ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., M.M., yang telah mencurahkan waktu dan pikirannya untuk membimbing serta memberi masukan dengan sabar dan sepuh hati.
4. Seluruh responden yang terlibat yang telah bersedia meluangkan waktunya.
5. Sahabat, teman, dan kerabat, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang tak pernah lelah untuk mengingatkan dan memberi semangat.

6. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, semoga penelitian ini memiliki manfaat, baik bagi penulis maupun pihak lain dalam rangka memperkaya khazanah penelitian di bidang pemasaran terkait.

Yogyakarta, 28 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
C. Penurunan Hipotesis.....	15
D. Model Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Obyek/Subjek Penelitian.....	23
B. Jenis Data	23
C. Teknik Pengambilan Sampel	23
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
F. Uji Kualitas Instrumen Data	26
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian.....	32
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	34
C. Hasil Penelitian	36
E. Pembahasan.....	48

BAB IV SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	52
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Model Penelitian.....	25
3.2	Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	31
4.1	Karakteristik Responden.....	33
4.2	Validitas CFA dan Reliabilitas.....	35
4.3	Perhitungan <i>Degree of Freedom</i>	38
4.4	Uji Normalitas.....	40
4.5	Uji <i>Outlier</i>	41
4.6	Hasil <i>Goodness of Fit</i>	43
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	45
4.8	Pengaruh Langsung.....	47
4.9	Pengaruh Tidak Langsung.....	47

DAFTAR GAMBAR

2.1	Model Penelitian.....	22
4.1	Diagram Jalur.....	37
4.2	Model Structural.....	37
4.3	Output Model Diagram.....	42