

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING*
TERHADAP PEMBELIAN ULANG DENGAN VARIABEL
INTERVENING KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi pada Pelanggan Rumah Makan Kampong Mataraman Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON
REPURCHASE MODIRATED BY CUSTOMER SATISFACTION***
(Studi on Kampong Mataraman Resto in Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh

MUHAMMAD ARDI PRABOWO

20140410123

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Ardi Prabowo

Nomor Mahasiswa : 20140410123

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Pembelian Ulang Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Rumah Makan Kampoeng Mataraman di Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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.

Yogyakarta, 5 Desember 2019



Muhammad Ardi Prabowo

PERSEMBAHAN

1. Kepada Mahluk terindah di Bumi Allah ini yang saya cintai setelah Rasulullah, yaitu Kedua Orang tua penulis, Ibu Parnawengkapti dan Bapak Joni Priyanto.
2. Kepada teman penulis yang membantu proses penyusunan skripsi hingga selesai, yaitu Guruh Yoga Waspada dan Dinar Nur Latifah
3. Kepada teman penulis yang memotivasi hingga skripsi ini selesai, Rahardian Alamsyah, Raden Danu Kusuma Putra, Fakhri Ardiansyah, Arkaan Arief, Fio Elsina, Aldi Ardana, dan Linda Nur 'Atika.
4. Terimakasih kepada Fahad Mahanad, Deby Ariansyah, Jamal Habib, dan Tatang Andhi teman seperjuangan skripsi hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "**Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Pembelian Ulang Melalui Variabel *Intervening* Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Kampoeng Mataraman Yogyakarta**" Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Retno Widowati Purnama Asri, M.Si., Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Siti Dyah Handayani, S.E., MM., Dr. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikirannya kepada penulis memberikan bimbingan, dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Rumah Makan Kampoeng Mataraman yang telah bersedia menjadi objek penelitian penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang penulis libatkan, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	2
MOTO.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
PERSEMBAHAN.....	3
INTISARI	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
<i>ABSTRACT</i>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN	8
BAB I	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B. RUMUSAN MASALAH	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
C. TUJUAN PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
D. MANFAAT PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BAB II	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. PEMBELIAN ULANG	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B. <i>EXPERIENTIAL MARKETING</i>	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
C. KEPUASAN PELANGGAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
D. HASIL PENELITIAN TERDAHULU	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
E. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
F. MODEL PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BAB III	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B. JENIS DATA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
C. TEKNIK PENGUMPULAN SAMPEL	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
F. PENGUJIAN KUALITAS INSTRUMEN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
G. METODE ANALISIS DATA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BAB IV	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. GAMBARAN UMUM OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B. PENGUJIAN KUALITAS INSTRUMEN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3) PROSES ANALISIS DATA	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
4) PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
BAB V	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
A. SIMPULAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
B. KETERBATASAN PENELITIAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
C. SARAN	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR PUSTAKA.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

LAMPIRAN.....ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.

DAFTAR TABEL

1. Penelitian Terdahulu	23
2. Indikator Variabel <i>Experiential Marketing</i>	37
3. Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan	38
4. Indikator Variabel Pembelian Ulang	39
5. Profil Responden	51
6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	52
7. Uji Normalitas Data	57
8. Pengujian Normalitas Outliers	59
9. <i>Computation of Degrees of Freedom</i>	60
10. <i>Result</i>	60
11. Hasil Uji <i>Goodness-of-Fit Indeks</i>	60
12. Hubungan antar Variabel	62
13. Pengaruh efek mediasi	63

DAFTAR GAMBAR

1. Model Penelitian	33
2. Diagram Jalur	55
3. Model Penelitian Output AMOS	55
4. Nilai Pengaruh Langsung Antar Variabel	61

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisisioner Penelitian	77
2. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	82
3. Uji Validitas (<i>Standardized Regression Weight</i>)	84
4. Uji Reliabilitas	85
5. Model Penelitian	85
6. Uji Normalitas (<i>Assesment of Normality</i>)	86
7. Uji Normalitas Multivariate Outlier	87
8. <i>Notes of Model</i>	91
9. Model Fit Summary	91
10. <i>Regression Weights</i>	93
11. <i>Standardized Direct Effects</i>	94
12. <i>Standardized Inderect Effects</i>	95