

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PENGGUNA IPHONE DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh:

Yusi Julianti (20120410353)

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

2020

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

(Studi pada pengguna Iphone di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

***THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING AND CUSTOMER
SATISFACTION TO CONSUMER LOYALTY***

(Study on Iphone Users in Muhammadiyah University of Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Oleh:

Yusi Julianti
20120410353

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

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yusi Julianti

No Mahasiswa : 20120410353

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pengguna Iphone di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya yang diterbitkan orang lain maka bersedia dibatalkan.

Yogyakarta, 27 Oktober 2020



Yusi Julianti

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan, itu ada kemudahan maka apabila telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada tuhanlah

hendaknya kamu berharap

(Qs. Alam Nasyrah: 7,9)

Wahai mereka yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah

dengan sabar dan sholat. sesungguhnya Allah bersama-sama

dengan orang yang sabar

(Qs. Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN
Bismillahirrahmanirrahim

Ya Allah, Seizinmu kuberhasil melewati satu rintangan sebuah keberhasilan, namun kutahu keberhasilan bukan lah akhir dari perjuanganku. Tapi awal dari sebuah harapan dan cita-cita jalan di depanku masih panjang, masih jauh perjalanan ku. Untuk menggapai masa depan yang cerah untuk bisa membahagiakan orang-orang yang kucinta.

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Bapak dan ibu yang kucintai : Bapak Mistanto dan Ibu Siti Rodiyah terimakasih atas motivasi, dukungan, dan support serta perhatian yang selalu engkau berikan kepadaku. Sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, semua berkat doa dari kalian.

Buat suamiku : Ayah Febri Semangat dan kerja kerasmu membuka mata bahwa hidup butuh perjuangan terimakasih atas suport, motivasi, doa serta dukungan yang kau berikan pada ku sehingga membuat aku menjadi semangat untuk menyelesaikan semuanya.

Buat anakku tercinta : Dek Aldebran terimakasih ya nak sudah menemani mama selama mengerjakan skripsi ini samapai selesai walaupun kadang kamu rewel diajak mama kesana kesini, kamu lah penyemangat dalam hidup mama.

Buat Bapak ibu mertua : Bapak kumadi ibu susmini terimakasih pak buk semua atas doa dan selalu memberi semangat kepada yusi sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Buat ibu dosen : terimakasih banyak bu Indah selama ini sudah membimbing saya dengan sabar hingga skripsi saya selesai.

Buat semua saudaraku : nenek Katirah, maylinda , mbak Hanifa, dek Bella, dek Putra, mbak chusnul, mbak lutfi, Tante Iriani terimakasih atas semua doa-doa, dukungan dan motivasinya, kalian adalah pelipur lara hatiku yang selalu menghiburku dalam keadaan apapun.

Buat sahabat-sahabatku dikos : Windiyta, vera, dinan, terima kasih buat kalian Makasih atas motivasinya. Kalian adalah teman merantau selama di Jogja sedih senang selalu kita lewati bersama saling membantu satu sama lain dan kalian sahabat terbaikku.

Bua sahabat-sahabatku SMA Evi, Erfin, Layin, Rita terimakasih selalu mendokan dan memberi semangat kepada ku walaupun kalian jauh tapi kalian selalu ngasih support yang terbaik.

INTISARI

Penelitian ini dimaksudkan menganalisis pengaruh *experiential marketing* dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Objek dalam penelitian ini adalah produk smartphone Iphone, sedangkan subjek penelitian adalah mahasiswa pengguna smartphone Iphone di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sampel dalam penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan alat regresi berganda dan regresi linier sederhana. Sebelum melakukan analisis terhadap data penelitian peneliti melakukan uji terhadap kualitas dari instrumen dengan uji validitas serta reliabilitas.

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa *sense* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone iphone. *Feel* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone iphone. *Think* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone iphone. *Act* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone iphone. *Relate* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen produk smartphone iphone. Kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen produk smartphone iphone

Kata kunci : *experiential marketing*, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

ABSTRACT

This aims of this research to analyze influence of *experiential marketing* and customer satisfaction with consumer loyalty. The object of this research is product of smart phone Iphone, while the subject of the research is students' smart phone users in Muhammadiyah University of Yogyakarta. The sample was taken by *purposive sampling* technique. To analyze data, the researcher used multiple linear regression simple linear regression. Before to analyze the data done the quality test instrument includes test validity and reliability test.

The result of this research to show *sense* take positive effect and significant to customer satisfaction product of smart phone Iphone. *Feel* take effect and significant to customer satisfaction product of smart phone Iphone. *Think is* take effect and significant to customer satisfaction product of smart phone Iphone. *Act* take effect positif and significant to customer satisfaction product of smart phone Iphone. *Relate* take effect positif and significant to customer satisfaction product of smart phone Iphone. The customer satisfaction take effect and significant to consumer loyalty product of smart phone Iphone.

Key Words: *Experiential marketin^g, customer satisfaction, and consumer loyalty.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat dan salam senantiasa kami panjatkan kepada jujungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Experiential Marketing* Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi pada pengguna Iphone di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Indah Fatmawati, Dr., M. Si., selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
2. Ibu Retno Widowati, P.A., SE, M.Si. Ph.D., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Nano Prawoto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diharapkan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 2020

Yusi Julianti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN..... | vi |
| INTISARI | vii |
| ABSTRAC | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI DAN PENURUNAN HIPOTESIS | |
| A. <i>Experiential Marketing</i> | 6 |
| B. Kepuasan Pelanggan | 9 |
| C. Loyalitas Pelanggan | 14 |
| D. Hasil Riset Sebelumnya | 18 |
| E. Penurunan Hipotesis | 21 |
| F. Rancangan Penelitian | 25 |

| | | |
|----------------|---|----|
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Objek dan Subjek Penelitian | 27 |
| | B. Teknik Pengambilan Sampel | 27 |
| | C. Jenis Data | 28 |
| | D. Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| | E. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 28 |
| | F. Indikator Variabel Penelitian | 32 |
| | G. Uji Kualitas Instrumen | 32 |
| | H. Uji Hipotesis dan Analisis Data | 34 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN | |
| | A. Gambaran Objek Penelitian | 37 |
| | B. Hasil Pengumpulan Data | 39 |
| | C. Profil Responder | 39 |
| | D. Uji Validitas Instrument | 40 |
| | E. Uji Hipotesis dan Analisis Data..... | 42 |
| | F. Pembahasan | 46 |
| BAB V | SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN | |
| | A. Simpulan | 50 |
| | B. Keterbatasan | 52 |
| | C. Saran | 52 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 53 |
| | LAMPIRAN | 55 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 11. Indikator Variabel Penelitian | 32 |
| Tabel 4.1. Deskripsi Responder | 39 |
| Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas..... | 40 |
| Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas..... | 41 |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Regresi Berganda..... | 42 |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Regresi Sederhana | 45 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----------|---------------------------|----|
| Tabel 2.1 | Rancangan Penelitian..... | 25 |
|-----------|---------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 55 |
| Lampiran 2. Data Hasil Penelitian | 59 |
| Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas | 65 |
| Lampiran 4. Hasil Regresi Berganda | 72 |
| Lampiran 5. Hasil Regresi Sederhana | 73 |