

**ANALISA PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
DI *STARBUCKS COFFEE JOGJA CITY MALL***

***ANALYSIS THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON
CONSUMERS LOYALTY THROUGH CONSUMERS SATISFACTION
AS VARIBLE INTERVENING
IN STARBUCKS COFFEE JOGJA CITY MALL***

SKRIPSI

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



Oleh
ARIF SETIAWAN
20120410068

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Arif Setiawan

Nomor mahasiswa : 20120410068

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “**ANALISA PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENINGDI STARBUCKS COFFEE JOGJA CITY MALL**” 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 disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Maret 2016

Materai, 6000,-

Arif setiawan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.

Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah

bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada

Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang aku sayangi, orang-orang yang selama ini menjadi bagian hidupku selama aku kuliah, orang-orang yang selalu ada di saat senang ataupun susah dan untuk kedua orang tuaku yang selama ini selalu mensupport dari aku kecil hingga dewasa ini, dari yang belum tau apa-apa menjadi tau semua:

H. Abiyoso, Terima kasih telah menjadi ayah yang mengajarku akan arti kehidupan yang sesungguhnya dan mengajarku menjadi seorang pemimpin yang baik.

Hj. Sodiah, kesabaran, didi kasih, dan kasih sayang yang ibu berikan padaku dari masih di dalam kandungan hingga saat ini menjadi aku seorang pemuda yang baik dan menjadi pemuda yang mandiri. Terimakasih untuk semuanya Mama.

Serta kalian...

1. Solehudin dan nur khasanah, Adik-adiku yang walaupun kita sering ribut, tapi yakin kita saling dukung dan sayang serta saling melindungi.
2. Keluarga besar kelas Manajemen B 2012, *you are the best*.
3. Teman-teman seperjuangan KSPM 2013 Ika, Nysda, Nanda trimakasih atas kebersamaan kita selama di KSPM.
4. Anak-anak kontrakan Didin, Kecil, Erik, dan Dhanta selama kuliah 4 tahun kita bersama dalam satu rumah.
5. Keluarga besar Bogemz Dhanti, Uci, Ijul, Zen, Manyeng, Gilang, Ripul, Haryo, Teteh fikri, Indah, agustian, Galih, Gresia,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	15
C. Hipotesis.....	18
D. Model Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian.....	24
B. Jenis Data.....	24
C. Teknik Pengambilan sampel.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	25
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	30
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	41
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	48
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	51
D. Pembahasan (Interprestasi).....	57

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	62
C. Keterbatasan Penelitian.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Goodness-of-fit Indices</i>	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Konsumen...	46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis	54
Tabel 4.10 Hubungan langsung dan Tidak Langsung.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	23
Gambar 3.1 Diagram Alur.....	33
Gambar 4.1 Model Pengukuran	53