

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG DI WARUNG KOPI MERAPI
YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTIONS IN WARUNG KOPI
MERAPI, YOGYAKARTA***



Diajukan Oleh:

ADITYA YUDA PRATAMA

NIM: 20170410412

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

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Aditya Yuda Pratama

Nomor Mahasiswa : 20170410412

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN MINAT BELI ULANG DI WARUNG KOPI MERAPI YOGYAKARTA**" tidak ada yang pernah mengajukan untuk mendapatkan kesurjanaan pada suatu perguruan tinggi disepanjang saya mengetahuinya. Dan selama ini tidak ada karya atau opini yang pernah dituliskan atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis yang dicantumkan dalam naskah ini dan dimunculkan pada Daftar Pustaka. Apabila terdapat dalam skripsi ini ada karya ataupun pendapat yang pernah dituliskan atau dimunculkan oleh orang lain, maka saya sendiri bersedia karya tersebut dibatalkan ataupun dihapuskan.

Yogyakarta, 10 Desember 2021



Aditya Yuda Pratama

PERSEMBAHAN

Allhamdulillah puji syukur dihanturkan kepada Tuhan Saya Allah SWT dan tidak lupa kepada Rasulullah SAW berikut pengikutnya serta atas dukungan dan doa dari orang-orang terdekat saya, pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan waktu yang secepat ini dengan rasa bangga dan selalu berpikir positif saya haturkan terimakasih kepada:

Pertama tama saya berterimakasih kepada keluarga saya terutama Bapak dan Ibu yang selalu saya sayangi sebagai hasil jeri payahnya serta doa kalianlah yang selalu mengawal saya memberikan motivasi saya untuk selalu bersemangat menyelesaikan tugas akhir ataupun kesarjanaan ini dengan tulus mendoakan dimanapun dan kapanpun kalian berada, beliaulah yang bisa saya jadikan percontohan atau panutan dengan keikhasannya untuk tanpa berhenti dan mengucapkan doa untuk anak-anaknya disetiap ibadadahnya agar suatu saat bisa Bahagia dunia dan akhirat.

Yang Kedua saya persembahkan kepada teman-teman Kontrakan sebagai teman-teman perjuanganku dari awal meminjak di tanah UMY hingga akhirnya bebarengan mencari ilmu dari semester 1 sampai 6 Terimakasih selama ini telah kompak dan saling tolong menolong, saling memberikan motivasi agar memunculkan niat dalam mengerjakan skripsi, terimakasih sudah menemaniku disaat saya kebingungan.

Ketiga saya persembahkan kepada KSPM UMY selaku Komunitas yang sangat berfaedah, sangat bermanfaat bagi kehidupan dimasa depan. Terimakasih

telah memberikan support bagi saya untuk sampai dititik ini yang dulunya hampir menyerah tapi selalu kalian support saya.

Keempat saya persembahkan kepada Gasspoll Ra Rewel selaku teman dari KKN hingga seleksi alam yang menemani saya disaat teman teman yang lain sedang sibuk bekerja, dialah yang memberikan semangat dan juga wadah bagi saya untuk saling mempelajari satu sama lain. Walaupun saya sedang pemulihan penyakit saya dan mereka menerimaku dengan rasa senang. Terimakasih untuk kalian yang saling mengerti satu sama lain.

KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr. Wb

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 Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang di Warung Kopi Merapi 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 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 Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak, CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. RR. Sri Handari W., S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu, tenaga dan pikirannya kepada penulis memberikan bimbingan, dan pengarahan selama penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Manajemen Fakultas Ekonomi UMY.
5. Keluargaku terimakasih atas dukungan dan doa yang tiada hentinya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca umumnya, 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.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 11 Februari 2022



Aditya Yuda Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori.....	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
C. Pengembangan Hipotesis	15
D. Model Penelitian	18
METODE PENELITIAN.....	19
A. Objek dan Subjek Penelitian	19
B. Jenis Data	19
C. Teknik Pengumpulan Data.....	20
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
F. Uji Kualitas Instrumen	24
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis.....	26
H. Uji Mediasi.....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen	35
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	37
D. Pengujian Hipotesis	46
E. Pembahasan.....	48

BAB V	53
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	53
A. Simpulan	53
B. Keterbatasan Penelitian.....	53
C. Saran Penelitian	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	3
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
Tabel 4.1 Karakteristik Penyebaran Kuesioner	32
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Outliers	42
Tabel 4.9 Hasil <i>Degress of Freedom</i>	43
Tabel 4.10 Menilai <i>Goodness of Fit</i>	44
Tabel 4.11 Hubungan Antar Variabel	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Direct	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Indirect	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	18
Gambar 4.1 Diagram Alur	39
Gambar 4.2 Persamaan Struktural	39
Gambar 4.3 Nilai Batasan <i>Malalobis Distance</i>	42

