

**PENGARUH *EXPERIENTIAL* MARKETING DAN KUALITAS MAKANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Pelanggan Tempo Gelato Prawirotaman, Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING AND FOOD QUALITY
ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING VARIABLE
(Study on Tempo Gelato Prawirotaman Customers, Yogyakarta)***



Oleh

HUSAEN ALI

20180410219

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

2022

**PENGARUH *EXPERIENTIAL* MARKETING DAN KUALITAS MAKANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
(Studi Pada Pelanggan Tempo Gelato Prawirotaman, Yogyakarta)**

***THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING AND FOOD QUALITY
ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION
AS INTERVENING VARIABLE
(Study on Tempo Gelato Prawirotaman Customers, Yogyakarta)***

SKRIPSI

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



Oleh

HUSAEN ALI

20180410219

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

2022

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Husaen Ali

Nomor Mahasiswa : 20180410219

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh *Experiential Marketing* dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Pada Pelanggan Tempo Gelato Prawirotaman, 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 dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 Februari 2022



Husaen Ali

MOTTO

سَلَامٌ عَلَيْكُمْ بِمَا صَبَرْتُمْ ۖ فَنِعْمَ عُقْبَى الدَّارِ

“Selamat Sejahtera atasmu karena kesabaranmu. Maka alangkah nikmatnya tempat kesudahan itu”

(QS Ar-Ra’d: 24)

“Dan apabila hamba – hamba-Ku bertanya kepadamu tentang Aku, maka jawablah bahwa Aku adalah dekat. Aku mengabulkan permohonan orang yang berdoa apabila ia memohon kepada-Ku”

(QS Al – Baqarah: 186)

Jika planning A gagal, masih ada 25 alfabet lainnya

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang memberi nikmat tanpa jeda sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan tepat pada waktunya. Sholawat dan salam teruntuk Rasulullah Muhammad saw., sang teladan hebat bagi umat manusia seluruh masa. Atas ridho Allah SWT penulis persembahkan karya sederhana ini kepada orang – orang tercinta yang selalu mendukung langkah perjuangan ini

1. Segala perjuangan saya hingga titik ini, teriring persembahan untuk orang tua saya tercinta, terimakasih untuk segala dukungan, doa, nasihat, serta jerih payah yang sudah dikorbankan sehingga saya bisa berada disini.
2. Keluarga besar KS, terkhusus nenek dan tante Heni, terima kasih sudah mendukung dan mendoakan dalam menjalani perkuliahan ini.
3. Teman – teman seperjuangan terkhusus kontrakan bata merah yang tidak bisa saya sebutkan satu – persatu.
4. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberi dukungan selama proses perkuliahan ini sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatu.

Alhamdulillahirobbil Alamin, Puji serta syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kesehatan, serta karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Experiential Marketing* dan Kualitas Makanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi pada Pelanggan Tempo Gelato Prawirotaman, Yogyakarta)”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan moral dan materil dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT Yang telah memberikan segala kenikmatan baik nikmat sehat, berpikir, hingga nikmat dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu saya tercinta yang telah berjuang dan mendukung di setiap proses ini.
3. Prof. Rizal Yaya, SE, M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Siti Dyah Handayani, SE., MM. selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dan memberikan masukan dengan sabar, tulus, dan ikhlas selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Pihak manajemen dan staf Tempo Gelato Prawirotaman.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, serta arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas kebaikan yang telah diberikan selama membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis guna meningkatkan penulisan di kemudian hari. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi. Wabarokatu.

Yogyakarta, 18 Februari 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Husaen Ali', written in a cursive style.

Husaen Ali

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENDAMPING | iii |
| SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI | iv |
| SKRIPSI..... | iv |
| PERNYATAAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN..... | vii |
| INTISARI | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 4 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II | 8 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Landasan Teori | 8 |
| 1. <i>Experiential Marketing</i> | 8 |
| 2. Kualitas Makanan | 9 |
| 3. Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 4. Loyalitas Pelanggan | 12 |
| B. Hasil Penelitian Terdahulu | 13 |
| C. Pengembangan Hipotesis | 23 |
| D. Model Penelitian..... | 31 |
| BAB III..... | 33 |
| METODE PENELITIAN | 33 |
| A. Objek dan Subjek Penelitian | 33 |

| | | |
|--|--|------------|
| B. | Jenis Data | 33 |
| C. | Teknik Pengambilan Sampel..... | 33 |
| D. | Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| E. | Definisi Operasional Variabel Penelitian | 36 |
| 1. | Variabel Eksogen (X) | 36 |
| 2. | Variabel <i>Intervening</i> (Z) | 39 |
| 3. | Variabel Endogen (Y)..... | 41 |
| F. | Uji Kualitas Instrumen dan Data | 42 |
| 1. | Uji Validitas | 42 |
| 2. | Uji Reliabilitas | 43 |
| 3. | Uji Hipotesis dan Alat Analisis | 43 |
| BAB IV | | 46 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 46 |
| A. | Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian..... | 46 |
| 1. | Gambaran Umum Tempo Gelato Prawirotaman | 46 |
| 2. | Hasil Pengumpulan Data | 46 |
| 3. | Karakteristik Responden..... | 47 |
| B. | Pengujian Kualitas Instrumen | 51 |
| C. | Statistik Deskriptif..... | 52 |
| D. | Proses Analisis Data | 55 |
| E. | Pembahasan | 69 |
| BAB V | | 74 |
| SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN | | 74 |
| A. | Simpulan..... | 74 |
| B. | Keterbatasan Penelitian | 76 |
| C. | Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 78 |
| LAMPIRAN | | 81 |
| | Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... | 81 |
| | Lampiran 2. Surat Izin Penelitian | 87 |
| | Lampiran 3. Tabulasi Data | 88 |
| | Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 96 |
| | Lampiran 5. Statistik Deskriptif..... | 99 |
| | Lampiran 6. Model Penelitian Output AMOS..... | 100 |
| | Lampiran 7. Uji Normalitas..... | 101 |
| | Lampiran 8. Pengujian <i>Outlier</i> | 101 |

| | |
|--|------------|
| Lampiran 9. Hasil Data Identifikasi Model Struktural..... | 105 |
| Lampiran 10. Hasil Data <i>goodness of fit</i> | 105 |
| Lampiran 11. Hubungan Antar Variabel | 106 |
| Lampiran 12. <i>Standarized Indirect Effect</i>..... | 106 |
| Lampiran 13. Surat Keterangan dan Hasil Turnitin..... | 108 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.2 Hasil Penelitian Terdahulu..... | 13 |
| Tabel 3. 1 Skala Likert | 35 |
| Tabel 3. 2 Indikator Variabel Eksogen | 36 |
| Tabel 3. 3 Indikator Variabel Intevening | 40 |
| Tabel 3. 4 Indikator Variabel Endogen | 41 |
| Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 51 |
| Tabel 4. 2 Kategori Skala Interval..... | 53 |
| Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Variabel Experiential marketing..... | 53 |
| Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Makanan..... | 54 |
| Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 54 |
| Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan | 55 |
| Tabel 4. 7 Uji Normalitas Data | 59 |
| Tabel 4. 8 Pengujian Normalitas Outliers..... | 60 |
| Tabel 4. 9 Computation of degrees of freedom (Default model)..... | 62 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Goodness-of-fit Indeks | 62 |
| Tabel 4. 11 Hubungan Antar Variabel..... | 64 |
| Tabel 4. 12 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model) | 67 |
| Tabel 4. 13 Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model) | 67 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----------|
| Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 48 |
| Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan | 49 |
| Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah..... | 50 |
| Gambar 4.5 Model Penelitian Output AMOS | 57 |
| Gambar 4.6 Nilai Pengaruh Antar Variabel | 63 |