

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN CAFE WARUNK
UPNORMAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF *EXPERIENTIAL MARKETING* ON CUSTOMER
SATISFACTION AND CUSTOMER LOYALTY OF CAFE WARUNK
UPNORMAL SPECIAL REGION OF YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh :

MUHAMMAD RIZALUL FIKRI

20170410352

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

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rizalul Fikri

Nomor Mahasiswa : 20170410352

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : “ **PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN CAFE WARUNK UPNORMAL DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA** “ Tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini di ketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Januari 2021



Muhammad Rizalul Fikri

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberi semangat, dukungan dan motivasi yang tidak henti sampai skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tua, yang selalu memberikan saya dukungan sekuat yang mereka bisa, merekalah orang yang pertama memberikan motivasi sehingga skripsi ini terselesaikan.
2. Kedua adik saya Fathin dan Falia yang menjadi motivasi saya dan semoga skripsi ini bisa menjadi motivasi untuk kalian berdua agar bisa lebih giat.
3. Sahabat-sahabatku dari SMA yang turut memberikan semangat agar skripsi ini terselesaikan.
4. Sahabat ku dari awal semester Soni dan Irfan yang selalu memberikan semangat sehingga penulisan skripsi ini selesai.
5. Sahabat sekaligus rekan bisnis (KAJOJO) Lukman, Kholil, Dafa, Anash yang menemani dan memberikan semangat di lokasi kerja sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Semua teman-teman Manajemen Angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih sudah menjadi teman saat kuliah dan berbagi pengalaman serta ilmu pengetahuan yang berharga.
7. Seluruh keluarga besar akademisi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan serta panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan dan melimpah kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Cafe Warunk UpNormal Daerah Istimewa Yogyakarta” dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi ini ditulis dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam pengambilan keputusan organisasional agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang

telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada para mahasiswa Manajemen.

3. Ibu Dra. Hasnah Rimiati, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Ayah dan Ibuku yang selalu memberikan semangat dan dukungan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, yang pastinya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penyusunan skripsi ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih terdapat kekurangan didalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan, tidak lupa harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 21 Januari 2021



Penulis

Muhammad Rizalul Fikri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan Peneliti	5
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. <i>Experiential Marketing</i>	7
2. Kepuasan Pelanggan	10
3. Loyalitas Pelanggan	13
B. Hasil Penelitian Terdahulu	14
C. Hipotesis	29
1. <i>Experiential Marketing</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2. Kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	31
3. <i>Experiential marketing</i> terhadap loyalitas pelanggan	32

4. <i>Experiential marketing</i> terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi	32
D. Model Penelitian	34
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
A. Subjek dan Objek Penelitian	35
1. Subjek Penelitian	35
2. Objek Penelitian	35
B. Jenis Data	35
C. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	36
D. Teknik Pengambilan Data	37
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
F. Uji Kualitas Instrumen	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	41
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	41
1. Uji Ukuran Sampel	41
2. Uji multikolinearitas	42
3. Uji normalitas data	42
4. Uji outlier	42
5. Uji GOF	43
6. Uji hipotesis	43
7. Uji mediasi	44
BAB IV.....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	45
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	46
B. Uji kualitas Instrumen	49
1. Uji Validitas	49
2. Uji Reliabilitas	50
C. Hasil Analisis dan Uji Hipotesis.....	52
1. Kecukupan Ukuran Sampel.....	52
2. Uji Model Measurement.....	52
3. Uji Outliers.....	54

4. Uji Normalitas Data	55
5. Uji Multikolinieritas	57
6. Uji GOF (<i>Goodness Of Fit</i>).....	57
7. Uji Hipotesis	58
8. Uji Mediasi.....	60
D. Pembahasan (Interpretasi)	62
BAB V	68
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	68
A. Simpulan	68
C. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Skala Likert	38
Tabel 3. 2 Definisi dan Indikator	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Data.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Goodness Of Fit.....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Hipotesis	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Mediasi	61
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Hasil Analisis	62
Tabel 4. 11 Hasil Uji Direct	65
Tabel 4. 12 Hasil Uji Indirect.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	34
Gambar 4. 1 Uji Model <i>Masurament</i>	53
Gambar 4. 2 Uji Mediasi.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesoner Penelitian	75
Lampiran 2. Tabulasi Data Responden.....	80
Lampiran 3. Uji Kualitas Instrumen	88
Lampiran 4. Uji Normalitas.....	90
Lampiran 5. Uji Outlier	92
Lampiran 5. Hasil Data Uji <i>Godness Of Fit</i>	95
Lampiran 6. Gambar Uji Hipotesis.....	97
Lampiran 7 Foto	98