

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN DAN *ELECTRONIC WORD OF
MOUTH* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING**

(Studi pada *Skincare Somethinc* di Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH SATISFACTION AND ELECTRONIC WORD OF
MOUTH AS INTERVENING VARIABLES***

(Study of Skincare Somethinc in the Special Region of Yogyakarta)



Disusun oleh :

Siti Halisah Pulungan

20200410050

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

2023

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI KEPUASAN DAN *ELECTRONIC WORD OF
MOUTH* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
(Studi pada *Skincare Somethinc* di Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
LOYALTY THROUGH SATISFACTION AND ELECTRONIC WORD OF
MOUTH AS INTERVENING VARIABLES***

(Study of Skincare Somethinc in the Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

Siti Halisah Pulungan

20200410050

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Siti Halisah Pulungan

Nomer Induk Mahasiswa : 20200410050

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN DAN ELECTRONIC WORD OF MOUTH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Pada Pelanggan Skincare Somethinc Daerah Istimewa Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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 dalam skripsi ini diketahui terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 13 November 2023



A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRAI TEMPEL', and the serial number '91EB3AKX774265154'.

Siti Halisah Pulungan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, dengan penuh rasa syukur atas rahmat, karunia, dan ridho Allah SWT, karena-Nya lah peneliti telah dimudahkan menyelesaikan penelitian ini hingga akhir. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Meskipun menghadapi berbagai rintangan dan kegagalan, tidak ada keraguan bahwa ini adalah hasil dari doa dan dukungan yang diberikan oleh semua yang terlibat dalam upaya penulis pada akhirnya. Dengan demikian, peneliti ingin mempersembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya bapak Hilman Pulungan dan ibu Rosmiati, yang telah memberikan kepercayaan sepenuhnya, dan menjadikan mereka sebagai motivasi untuk terus berjuang di bangku perkuliahan. Tidak hanya itu, berkat ridho, doa yang kalian panjatkan di setiap sujudnya, dan dukungan baik dalam moril maupun material, serta senantiasa memberikan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.
2. Skripsi ini saya persembahkan kepada kepada adik saya tercinta ananda Zahro Tuljannah Pulungan, terima kasih atas semangat dan dukungannya karena sudah membantu serta senantiasa menemani. Semoga kita semua menjadi anak yang mampu membanggakan kedua orang tua, karena kita berdua yang akan meneruskan perjuangan keluarga.

3. Penelitian ini juga saya persembahkan kepada keluarga besar bapak dan mama yang senantiasa menanti peneliti kembali dari perjalanan belajar di perguruan tinggi untuk meraih gelar sarjana.
4. Dan yang terakhir dipersembahkan kepada teman-teman seperjuangan yang selalu ada disisi Daffa Izzuddin Almajid, Riani Puspita Dewi, dan Wulan Purnama Sari. Terimakasih atas waktu dan saran yang tiada hentinya. Kalian telah menjadi salah satu sumber penting dalam perjalanan ini, dan tanpa kehadiran serta dorongan kalian, pencapaian ini tidak akan menjadi kenyataan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Experiential Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Dan *Electronic Word Of Mouth* Sebagai Variabel Intervening (Studi pada *Skincare Somethinc* di Daerah Istimewa Yogyakarta)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan untuk memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang berikut ini atas bimbingan dan dukungannya dalam pengerjaan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.

4. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., M.Si. sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran memberikan masukan dan bimbingan selama penulis menyelesaikan karya tulis ini.
5. Orang tua yang selalu memberikan dukungan dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini

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

Yogyakarta, 13 November 2023'



Siti Halisah Pulungan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori	11
B. Hasil Penelitian Terdahulu	27
C. Pengembangan Hipotesis	47
D. Model Penelitian	67
BAB III METODE PENELITIAN	68
A. Objek dan Subjek Penelitian	68
B. Jenis Data	68
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	69
D. Teknik Pengumpulan Data	71
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	73
F. Uji Kualitas Instrument	75
1. Uji Validitas	75

2. Uji Reliabilitas	76
G. Uji Hipotesis Dan Analisis Data	77
1. Analisis Deskriptif	77
2. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>)	77
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	84
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	84
1. Sejarah Singkat Perusahaan	84
2. Subjek Penelitian.....	86
3. Karakteristik Responden.....	87
B. Uji Kualitas Instrumen	94
1. Uji Validitas	94
2. Uji Reliabilitas	95
C. Hasil Penelitian	96
1. Statistik Deskriptif	96
2. Analisis SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>).....	102
3. Uji Hipotesis.....	112
4. Pembahasan	119
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN.....	126
A. Simpulan.....	126
B. Keterbatasan Penelitian	128
C. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	136

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Hipotesis Satu	49
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Hipotesis Dua	52
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Hipotesis Tiga.....	55
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Hipotesis Empat.....	57
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu Hipotesis Lima.....	60
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu Hipotesis Enam.....	63
Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu Hipotesis Tujuh.....	65
Tabel 3. 1 Simbol dan Skor Kuesioner	73
Tabel 3. 2 Definisi Operasional	73
Tabel 3. 3 Uji <i>Goodness Of Fit</i>	82
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	88
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	88
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	89
Tabel 4. 4 Pekerjaan Responden	90
Tabel 4. 5 Pendapatan Perbulan Responden	91
Tabel 4. 6 Pembelian <i>Skincare</i> Dalam 6 bulan Terakhir Responden.....	92
Tabel 4. 7 Domisili Responden.....	93
Tabel 4. 8 Uji Validitas	94
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas	96
Tabel 4. 10 Interpretasi Kelas Interval.....	97
Tabel 4. 11 Uji Deskriptif <i>Experiential Marketing</i>	98
Tabel 4. 12 Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	99
Tabel 4. 13 Uji Deskriptif <i>Electronic Word Of Mouth</i>	100
Tabel 4. 14 Uji Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	101
Tabel 4. 15 <i>Computation Of degrees Of Freedom (Default Model)</i>	105
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	106
Tabel 4. 17 Output <i>Bollen-Stine</i>	108
Tabel 4. 18 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i>	108
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Outliers</i>	109
Tabel 4. 20 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> Indeks	110
Tabel 4. 21 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	112
Tabel 4. 22 <i>Standardized Direct Effects</i>	116
Tabel 4. 23 <i>Standardized Indirect Effects</i>	117
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data 10 <i>Brand Skincare</i> Terlaris Di <i>E-Commerce</i>	6
Gambar 2. 1 Model Penelitian	67
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	103
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	103
Gambar 4. 3 <i>Output</i> Model Diagram Awal.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuesioner	136
Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner	143
Lampiran 3: Karakteristik Responden	148
Lampiran 4: Uji Validitas.....	155
Lampiran 5: Uji Reliabilitas.....	156
Lampiran 6: Statistik Deskriptif.....	157
Lampiran 7: Model Penelitian Struktural.....	158
Lampiran 8: Uji Normalitas	159
Lampiran 9: Identifikasi Outlier.....	160
Lampiran 10: <i>Degrees of Freedom</i>	164
Lampiran 11: <i>Goodness of Fit</i>	164
Lampiran 12: Uji Hipotesis.....	167
Lampiran 13: <i>Direct and Indirect</i>	168
Lampiran 14: Surat Keterangan Turnitin	171

