

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI R3 CAFE, BANTUL,
YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION AT R3 CAFE, BANTUL,
YOGYAKARTA***

SKRIPSI



Disusun oleh:

Abdurrafi Afif Ramelan Ashary

20200410408

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI R3 CAFE, BANTUL,
YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION AT R3 CAFE, BANTUL,
YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar

Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun oleh:

Abdurrafi Afif Ramelan Ashary

20200410408

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Abdurrafi Afif Ramelan Ashary

Nomor Mahasiswa : 20200410408

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul “**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI R3 CAFÉ, BANTUL, YOGYAKARTA**” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu 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 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, 8 Januari 2024



Abdurrafi Afif Ramelan Ashary

MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari semua urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanyalah kepada Tuhanmulah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (mereka berdoa), Ya Tuhan kami, janganlah engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan, Ya Tuhan kami janganlah engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebani kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir”

(QS. Al-Baqarah: 286)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi. Terima kasih atas doa dan dukungan kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Teruntuk orang tua tercinta, Ayah (Ramelan, S.E., M.Si.) dan Ibu (Yuliwarni, M.Si.) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dan motivasi yang sangat berharga bagi kehidupan Saya. Terima kasih atas segala kesabaran dan pengorbanan dalam mendidik Saya hingga sampai saat ini.
2. Keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses pengerjaan tugas akhir skripsi.
3. Sahabat perkuliahan Saya terutama (Wulan, Galih, Wahyu, Roby, Assegaf, Nijal, Taufik, Arif, Fauzi, Dicky, dan Eval) dan teman kontrakan Saya (Khusnul, Renaldi, Rojul, dan Rasyid) yang selalu memberikan dukungan, bantuan, dan semangat.
4. Untuk semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala bentuk kebaikan kalian semua selama saya berada di Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan ridho dan Rahmatnya serta memberikan kemudahan, kesempatan, kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG DI R3 CAFÉ, BANTUL, YOGYAKARTA”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan referensi dan kontribusi terhadap konsumen R3 CAFE di Yogyakarta terkait dengan memberikan ide pengembangan bagi Peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing hingga terselesaikannya skripsi.
4. Segenap Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmunya dari awal perkuliahan hingga akhir, semoga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat dalam kehidupan.
5. Kedua orang tua tercinta tanpa batas yang memberikan kasih sayang, kesabaran, doa, dan motivasi dalam mengiringi penulis menyelesaikan studinya.
6. Semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan semangat dalam proses penyusunan Skripsi ini.

Penulis 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, 8 Januari 2024



Abdurrafi Afif Ramelan Ashary

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Pengembangan Hipotesis	27
D. Model Penelitian	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	31
B. Jenis Data	31
C. Teknik Pengambilan Sample.....	32
D. Teknik Pengumpulan dan Pengukuran Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
F. Uji Kualitas Instrumen	37
G. Analisis Data dan Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek / Subjek Penelitian.....	44
B. Uji Kualitas Instrumen	48
C. Hasil Penelitian.....	54
D. Uji Hipotesis.....	69
E. Pembahasan (Interpretasi).....	74
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	76
A. Simpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian.....	79
C. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Definisi Operasional dan Indikator	35
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	46
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	48
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval.....	52
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Experiential Marketing	52
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	54
Tabel 4. 12 Hasil Assessment of Normality	59
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Outlier	61
Tabel 4. 14 Hasil Computation of Degrees of Freedom	65
Tabel 4. 15 Goodness of Fit.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	70
Tabel 4. 17 Standardized Direct Effect.....	73
Tabel 4. 18 Standardized Indirect Effect.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsumsi Kopi di Indonesia	2
Gambar 1. 2 Live Music	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Diagram Jalur	55
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural	56
Gambar 4. 3 Hasil dari Degree of Freedom	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian	86
Lampiran 2 Data Responden	91
Lampiran 3 Tabulasi Data	95
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas	99
Lampiran 5 Statistik Deskriptif	100
Lampiran 6 Diagram Jalur	101
Lampiran 7 Persamaan Struktural	102
Lampiran 8 Uji Normalitas	102
Lampiran 9 Uji Outlier	103
Lampiran 10 Computation of Degrees of Freedom	108
Lampiran 11 Uji Goodness of Fit Indeks	108
Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Langsung	111
Lampiran 13 Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung	112