

**PERAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG
PADA KAFE BRICK**

***THE ROLE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION
IN BRICK CAFÉ***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

**IFFA MAISUN PUTRI PURNAMA
20170410020**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG
PADA KAFE BRICK**

***THE ROLE OF EXPERIENTIAL MARKETING ON CUSTOMER
SATISFACTION AND REPURCHASE INTENTION
IN BRICK CAFÉ***



Diajukan oleh

**IFFA MAISUN PUTRI PURNAMA
20170410020**

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Retno", is written over the seal.

Retno Widowati, PA., Dra. M.si., P.Hd
NIP.196304071991032001

Yogyakarta, 25 Februari 2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Iffa Maisun Putri Purnama
Nomor Mahasiswa : 20170410020
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Kampus : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Judul Skripsi : **PERAN *EXPERIENTIAL MARKETING* TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DAN MINAT BELI ULANG PADA KAFE
BRICK**

Menyatakan bahwa skripsi merupakan hasil pekerjaan dan ide saya sendiri. Tidak terdapat karya yang diajukan oleh suatu perguruan tinggi lain, kecuali yang tertulis dan menjadi acuan dalam pembentukan skripsi ini sudah disebutkan pada daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila ternyata terdapat pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Februari 2021



Iffa Maisun Putri Purnama

MOTTO

“ Sesungguhnya perbuatan baik itu dapat menghapus perbuatan buruk ”

(QS Hud 114)

“ Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan ”

(Ali bin Abi Thalib)

“ Iman tanpa ilmu bagaikan lentera di tangan bayi. Namun ilmu tanpa iman bagaikan lentera di tangan pencuri ”

(Buya Hamka)

“ Lakukan yang terbaik, sampai kita tidak bisa menyalahkan diri sendiri atas semua yang terjadi ”

(Magdalena Neuner)

“ Setiap kehidupan terdiri dari kesalahan dan belajar, menunggu dan tumbuh, berlatih sabar dan gigih ”

(Billy Graham)

“ Bersikaplah kukuh seperti batu karang yang tidak putus-putus-nya dipukul ombak. Ia tidak saja tetap berdiri kukuh, bahkan ia menenteramkan amarah ombak dan gelombang itu ”

(Marcus Aurelius)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang sudah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Selalu bersyukur kepada Allah SWT, karena telah menghadirkan orang-orang yang selalu memberikan dukungan baik moril ataupun materil. Dengan kerendahan hati skripsi ini adalah persembahan dari saya kepada:

1. Kedua orangtua saya tersayang, seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semua yang ayah dan mama kasih atas kebahagiaan ini. Terima kasih karena selalu membiarkan saya mengejar impian saya, menjaga saya dalam doa-doa kalian, memahami saya, mencintai saya. Terima kasih mama dan ayah sudah menjadi orang tua yang sempurna.
2. Kakakku Zahra Putri Purnama, kedua adikku Okta Fauzi Putra Purnama, Devita Mayliana, dan teruntuk Havva Tatjana Putri Purnama. Terima kasih atas doa, dorongan semangat, dan kasih sayang kalian yang telah kalian berikan.
3. Teruntuk teman dan sahabat baikku Ikkrima Vela, Talitha Syahda, Faradilla Ardini, Tri Rahayu Dewi, Ike Lilis. Tanpa inspirasi, dukungan, dan juga dorongan yang kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini. Sulit untuk saya jelaskan betapa bersyukur saya memiliki kalian. Terimakasih atas semua kebaikan kalian.
4. Ibu Retno selaku dosen pembimbing saya, terimakasih telah dengan sabar selalu membimbing saya, dan rela meluangkan waktunya. Terima kasih untuk semua bentuk kritikan dan saran yang telah ibu berikan kepada saya.
5. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner saya, semoga bantuan yang teman-teman berikan dapat bermanfaat.
6. Teruntuk Mba Mul yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan kepada saya.

7. Teruntuk semua teman dekat saya di kampus maupun teman sma dan smp saya. Terima kasih atas masukannya, motivasi. Semoga pertemanan kita dapat selalu dibawa dimana saja kita berada.
8. Semua pihak yang ikut membantu mensukseskan skripsi saya. Terima kasih untuk support yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta`ala atas berkah, rahamat, hidayah, dan karunia-Nya yang melimpah serta kemurahan, dan kasih setia yang besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Peran *Experiential Marketing* Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Pada Kafe Brick”**

Penulisan skripsi ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelas Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam perjalanan menyelesaikan skripsi ini, terdapat hambatan yang dihadapi. Kemudian dalam penyusunan ini tentu mendapatkan banyak dukungan dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta menuntun dengan kesabaran dan memberikan berbagai masukan, ilmu-ilmu baru selama proses penyelesaian skripsi ini.

3. Seluruh dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bimbingan dan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
4. Seluruh karyawan Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sudah membantu banyak hal kepada penulis selama ini
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moral dalam penyelesaian naskah skripsi ini.

Yogyakarta, 25 Februari 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Iffa Maisun Putri Purnama', written in a cursive style.

Iffa Maisun Putri Purnama

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
C. Pengembangan Hipotesis	25
D. Model Penelitian	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
A. Subjek dan Objek Penelitian	29
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Jenis Data	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
F. Uji Kualitas Instrumen	34
G. Uji Hipotesis dan Alat Analisis.....	36
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian.....	43
B. Uji Kualitas Instrumen	47
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	49
D. Pengujian Hipotesis.....	57
BAB V	62

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN PENELITIAN	66
A. Simpulan	66
B. Keterbatasan penelitian	66
C. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	46
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.7 Identifikasi Model Struktural	56
Tabel 4.8 Menilai Goodness Of Fit.....	57
Tabel 4.9 Hubungan Antar Variabel	59
Tabel 4.10 Standardized Direct Effects.....	60
Tabel 4.11 Standardized Indirect Effects	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori Waralaba Dalam Negri Dan Luar Negri.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian	28
Gambar 4.1 Diagram Alur.....	36
Gambar 4.2 Persamaan Struktural.....	38