

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *EXPERIENTIAL MARKETING*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA PENGGUNA GOJEK  
*THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND EXPERIENTIAL*  
*MARKETING ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER*  
*SATISFACTION IN GOJEK USERS***



**Disusun Oleh:**

**Rizky Ramadhani Gymnastiar**

**(20200410035)**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2024**

**PENGARUH *CUSTOMER VALUE* DAN *EXPERIENTIAL MARKETING*  
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER*  
*SATISFACTION* PADA PENGGUNA GOJEK**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER VALUE AND EXPERIENTIAL*  
*MARKETING ON CUSTOMER LOYALTY THROUGH CUSTOMER*  
*SATISFACTION IN GOJEK USERS***

**SKRIPSI**

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



**DISUSUN OLEH:**

Rizky Ramadhani Gymnastiar

20200410035

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

**2024**

## PERNYATAAN

### PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Rizky Ramadhani Gymnastiar

Nomor Mahasiswa : 20200410035

Menyatakan bahwa skripsi ini berjudul "*Pengaruh Customer Value dan Experiential Marketing terhadap Customer Loyalty melalui Customer Satisfaction pada pengguna Gojek*" tidak ada karya ilmiah yang pernah diajukan untuk gelar keserjanaan di universitas ini. Selain itu, tidak ada pendapat atau tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang disebutkan secara tertulis dalam naskah ini dan didaftarkan dalam daftar pustaka. Jika terbukti bahwa ada pendapat atau tulisan yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Maret 2024



Rizky Ramadhani Gymnastiar

## **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 terlibat dalam penyelesaian tugas akhir sehingga dapat memperoleh gelar sarjana. Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua yang saya cintai , ayah saya (Agus Catur Purnomo) dan bunda saya (Friyanti), serta kakak saya (Tasya) yang selalu memberikan saya semangat, dukungan, dan doa yang sangat berarti dalam hidup saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Sahabat – sahabat perkuliahan saya (Nabila, Aldi, Amarya, Natasha, Rizky, Ramadika, Fillah dan Mandan) yang selalu memberikan bantuan, dukungan , dan semangat kepada saya dalam proses pembuatan skripsi.
3. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala bentuk dukungan dan bantuan kalian.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah mencurahkan ridho dan Rahmat-Nya serta memberikan kemudahan, kesempatan, Kesehatan dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Customer Value dan Experiential Marketing* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Satisfaction* pada Pengguna Gojek”**.

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 terkait pengguna Gojek di Yogyakarta sehingga dapat 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 kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP selaku Dekan fakultas ekonomi dan bisnis universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, S.E., M.Si., sebagai ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si., sebagai dosen pembimbing skripsi dengan penuh kesabaran dan dedikasi telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing skripsi hingga terselesaikan.

4. Seluruh dosen di Program Studi Manajemen yang telah berbagi ilmu dari awal hingga akhir perkuliahan, dengan harapan pengetahuan yang disampaikan akan memberikan manfaat bagi banyak orang.
5. Orang tua yang telah memberikan cinta, kesabaran, doa, dan dorongan yang tak henti-hentinya, selalu memberi dukungan dalam perjalanan penulis menyelesaikan studinya.
6. Serta seluruh individu yang telah memberikan dorongan, bantuan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Sebagai penutup, penulis ingin menyampaikan bahwa meskipun skripsi ini belum sempurna, penulis menyadari bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan penelitian lebih lanjut akan sangat diperlukan untuk meningkatkan kedalaman penulisan mengenai topik ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A.    Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>B.    Pertanyaan Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>C.    Tujuan Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>D.    Manfaat Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>A.    Landasan Teori .....</b>	<b>13</b>
<b>1.    <i>Customer value</i> .....</b>	<b>13</b>
<b>2.    <i>Experiential marketing</i> .....</b>	<b>15</b>
<b>3.    <i>Customer satisfaction</i> .....</b>	<b>19</b>
<b>4.    <i>Customer loyalty</i> .....</b>	<b>20</b>
<b>B.    Temuan Riset Terdahulu .....</b>	<b>22</b>
<b>C.    Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>34</b>
<b>D.    Model Penelitian.....</b>	<b>42</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
<b>A.    Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>B.    Objek dan Subjek Penelitian .....</b>	<b>44</b>
<b>1.    Objek Penelitian.....</b>	<b>44</b>
<b>2.    Subjek Penelitian .....</b>	<b>45</b>

C.	Jenis Data.....	45
D.	Teknik Pengambilan Sampel .....	46
E.	Teknik Pengumpulan Data dan Pengukuran Data.....	47
F.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
	1. Variabel Eksogen .....	49
	2. Variabel Intervening.....	49
	3. Variabel Endogen.....	50
G.	Uji Kualitas Instrumen.....	52
	1. Uji Validitas .....	52
	2. Uji Reliabilitas .....	52
H.	Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	53
	1. Analisis Data.....	53
	2. Uji Hipotesis .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>61</b>
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	61
	1. Objek Penelitian.....	61
	2. Subjek Penelitian .....	62
	3. Deskripsi Reponden .....	63
B.	Uji Kualitas Instrumen.....	67
	1. Uji Validitas.....	67
	2. Uji Reliabilitas.....	69
	3. Statistik Deskriptif .....	69
C.	Hasil Penelitian.....	73
	1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori .....	73
	2. Menyusun Diagram Jalur .....	73
	3. Persamaan Struktural .....	74
	4. Memilih jenis input matriks dan estimasi model yang diusulkan	75
	5. Identifikasi Model Struktural.....	82
	6. Menilai Kriteria Goodness of Fit.....	83
	7. Interpretasi dan modifikasi model .....	86
D.	Uji Hipotesis .....	86
	1. Hipotesis Pengaruh Langsung .....	86
	2. Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.....	90



<b>E.</b>	<b>Pembahasan (interpretasi) .....</b>	<b>93</b>
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN....</b>	<b>100</b>
<b>A.</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>100</b>
<b>B.</b>	<b>Keterbatasan Penelitian .....</b>	<b>101</b>
<b>C.</b>	<b>Saran .....</b>	<b>102</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>107</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 3. 1 Skala Likert .....</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden ....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Responden .</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Responden .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Customer Value.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Experiential Marketing .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Customer Satisfaction.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel Customer Loyalty .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4. 14 Hasil Assessment of Normality.....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Outliers.....</b>	<b>79</b>
<b>Tabel 4. 16 Hasil Computation Degrees of Freedom .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4. 17 Menilai Goodnes of Fit.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 4. 19 Hasil Standardized Direct Effect .....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 4. 20 Hasil Standardized Indirect Effect .....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Transportasi Online yang Paling Banyak Digunakan (2020)....</b>	<b>4</b>
<b>Gambar 1. 2 Transportasi Online yang Paling Banyak Digunakan (2022)....</b>	<b>5</b>
<b>Gambar 3. 1 Model Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>Gambar 4. 1 Diagram Jalur .....</b>	<b>74</b>
<b>Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4. 3 Hasil dari Degree of Freedom.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran 2 Data Responden dan Tabulasi Data.....	112
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	118
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	119
Lampiran 5 Diagram Jalur .....	120
Lampiran 6 Persamaan Struktural.....	120
Lampiran 7 Uji Normalitas.....	121
Lampiran 8 Uji Outlier.....	122
Lampiran 9 <i>Computation Degrees of Freedom</i> .....	125
Lampiran 10 Uji <i>Goodness of Fit</i> Indeks .....	125
Lampiran 11 Uji Hipotesis Secara Langsung.....	126
Lampiran 12 Uji Hipotesis Secara Tidak Langsung.....	127