

**PENGARUH PENGALAMAN PEMASARAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP *WORD OF MOUTH* PADA PENGUNJUNG  
WISATA CANDI PRAMBANAN**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING AND CUSTOMER  
SATISFACTION ON WORD OF MOUTH ON VISITORS TO THE  
PRAMBANAN TEMPLE***

**SKRIPSI**

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



Oleh:

**NURIL AMRULLAH FIIHIR ZAIN  
20170410213**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Nuril Amrullah Fihir Zain

Nomor Mahasiswa : 20170410213

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Pengalaman Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan Terhadap *Word Of Mouth* pada Pengunjung Wisata Candi Prambanan**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 penulisan skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 25 Maret 2021



## **PERSEMBAHAN**

Penulis persembahkan skripsi ini untuk semua pihak yang telah memberikan motivasi, semangat dan dukungan sampai skripsi ini terselesaikan.

1. Untuk kedua orang tuaku yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih juga untuk kedua kakak saya Shifa dan Nurul, yang selalu memberi masukan masukan saat saya kuliah.
3. Sahabatku Fachry Reza yang selalu menemani dari awal kuliah hingga saat ini dan selali memberikan semangat dan membantu penulis saat merasa kesulitan.
4. 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

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain mengucapkan Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kemudahan, karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulis skripsi dengan judul “Pengaruh Pengalaman Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan terhadap *Word Of Mouth* pada Pengunjung Wisata Candi Prambanan”

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. 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 pengelola Candi Prambanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan ide pengembangan untuk penelitian yang akan datang.

Pada kesempatan ini, Penulisan ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah memberikan 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 Dr. Siti Dyah Handayani, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi, dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Segenap dosen pengajar di Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang sudah memberikan ilmu yang luar biasa.
5. 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, 25 Maret 2021



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
<b>A. Latar Belakang Penelitian .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>4</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>5</b>
1. Manfaat Penelitian Praktis.....	5
2. Manfaat Penelitian Teoritis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>19</b>
1. Pengalaman pemasaran.....	19
2. Kepuasan pelanggan .....	21
3. <i>Word Of Mouth (WOM)</i> .....	22
<b>B. Hasil Riset Sebelumnya.....</b>	<b>23</b>
<b>C. Pengembangan Hipotesis .....</b>	<b>28</b>
1. Pengaruh pengalaman pemasaran terhadap kepuasan pelanggan.....	28
2. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap <i>word of mouth</i> .....	29
3. Pengaruh pengalaman pemasaran terhadap <i>word of mouth</i> .....	30
<b>4. MODEL PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33

A. Objek dan Subjek.....	33
B. Jenis data.....	33
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
D. Teknik Pengambilan Data .....	34
E. Teknik Analisis.....	35
F. Definisi Operasional dan Pengukuran .....	35
1. Pengalaman Pemasaran .....	35
2. Kepuasan Pelanggan .....	36
3. <i>Word Of Mouth</i> .....	37
G. Uji Instrumen Penelitian.....	38
4. Uji Validitas.....	39
5. Uji Reliabilitas.....	39
H. Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	40
1. Kecukupan Ukuran Sampel.....	40
2. Uji Normalitas Data .....	40
3. Uji Outliers.....	41
4. Uji Multikolinieritas.....	41
5. Uji GOF (Goodness of Fit).....	41
6. Uji Hipotesis .....	42
BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian.....	44
1. Gambaran Umum Objek penelitian.....	44
2. Gambaran Subjek Penelitian.....	45
B. Hasil Analisis Deskriptif .....	45
1. Jenis Kelamin .....	45
2. Usia .....	46
3. Pendidikan Terakhir.....	47
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	47
1. Hasil Uji Validitas .....	48
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
D. Hasil Analisis SEM dan Hasil Uji Hipotesis.....	51
1. Kucukupan Ukuran Sampel.....	52
2. Hasil Uji Normalitas Data.....	52

3. Hasil Uji Outliers .....	54
4. Hasil Uji Multikolinieritas .....	54
5. Uji Goodness of Fit.....	55
6. Hasil Uji SEM.....	56
E. Pembahasan (Interpretasi) .....	59
BAB V .....	67
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN .....	67
A. SIMPULAN.....	67
B. Keterbatasan penelitian .....	68
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN .....	72
<i>Lampiran 1. Kusioner Penelitian.....</i>	72
<i>Lampiran 2. Tabulasi Data Responden .....</i>	79
<i>Lampiran 3. Deskripsi Karakteristik Responden .....</i>	86
<i>Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Tahap 1.....</i>	87
<i>Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Tahap 2.....</i>	88
<i>Lampiran 6. HASIL UJI Reliabilitas.....</i>	89
<i>Lampiran 7. HASIL UJI KECUKUPAN SAMPEL.....</i>	90
<i>Lampiran 8. HASIL UJI NORMALITAS DATA.....</i>	90
<i>Lampiran 9. HASIL UJI OUTLIER.....</i>	91
<i>Lampiran 9. HASIL UJI MULTIKOLINIERITAS .....</i>	94
<i>Lampiran 10. HASIL UJI GOODNESS OF FIT .....</i>	94
<i>Lampiran 11. HASIL UJI HIPOTESIS .....</i>	95
<i>Lampiran 12. GAMBAR MODEL HASIL UJI SEM .....</i>	96
<i>Lampiran 13. HASIL TURNITIN .....</i>	97



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Wisatawan Prambanantahun 2017 .....	2
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Skala Likert.....	35
Tabel 3.2 Indikator Pengalaman Pemasaran .....	37
Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel 3.4. Indikator <i>Word Of Mouth</i> .....	38
Tabel 3.5 Kriteria Goodness of Fit.....	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tahap 2 .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data .....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Goodness of fit</i> .....	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis .....	57
Tabel 4.11 Rekapitulasi Hasil Analisis.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Kecukupan Ukuran Sampel .....	52
Gambar 4. 2 Nilai Batas <i>Mahalanobis Distance</i> .....	54
Gambar 4. 3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	55
Gambar 4. 4 Hasil Uji SEM Full Model.....	57