

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN
RESTORAN BUMI LANGIT YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF EXPERIENTIAL MARKETING AND BRAND TRUST ON CUSTOMER
SATISFICATION AND CUSTOMER LOYALTY OF CUSTOMERS BUMI LANGIT
RESTAURANT IN YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana

pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Fatkhi Sabila Hidayah

20140410385

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

2020

Halaman Pernyataan

PERNYATAAN

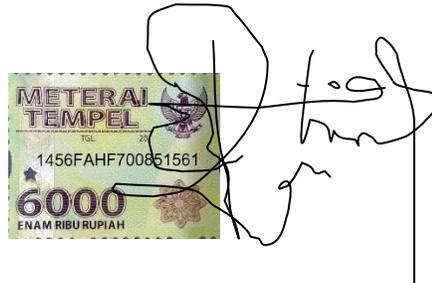
Dengan ini saya,

Nama : Fatkhi Sabila Hidayah

Nomor Mahasiswa : 20140410385

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN RESTORAN BUMI LANGIT YOGYAKARTA” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan 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 saya dibatalkan.

Yogyakarta, 11 September 2020

A handwritten signature in black ink is written over a green 6000 Rupiah stamp. The stamp features the text 'METERAI TEMPEL', 'TGL', '1456FAHF700851561', '6000', and 'ENAM RIBU RUPIAH'. The signature is a cursive script that overlaps the stamp's details.

Fatkhi Sabila Hidayah

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak dan Ibu yang selalu tanpa lelah memberikan kekuatan dan kepercayaan sehingga Bila bisa sampai di titik sekarang ini. Terimakasih atas dorongan motifasi untuk bisa bertahan dalam belajar, berkarya dan berkarir. Bila sangat bersyukur dilahirkan oleh sosok orang tua seperti Bapak dan Ibu.
2. Untuk diriku sendiri, Fatkhi Sabila Hidayah. Terimakasih untuk kekuatan dalam menjalani lika-liku kehidupan yang kadang datang tanpa dugaan dan tanpa persiapan, terimakasih karena sudah bertahan dan tidak pernah menyerah menggapai asa, terimakasih karena sudah berjuang bersama menyatukan raga, logika, dan rasa agar tetap bisa menghargai hidup lebih baik.
3. Untuk suamiku tersayang, Mas Rangga yang selalu menjadi pelukan pertama saat suka maupun duka, terimakasih telah menuntunku menjadi wanita yang sabar, kuat dan dengan pribadi yang santun. *I love you.*
4. Dosen Pembimbing, Ibu Retno yang sudah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah meluangkan waktu agar skripsi ini bisa segera selesai.
5. Teman-teman dan keluarga semua yang sudah mendoakan dan memberi semangat agar skripsi ini bisa cepat selesai.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH *ÉXPERIENTIAL MARKETING* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PELANGGAN RESTORAN BUMI LANGIT YOGYAKARTA”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tentunya, dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang sudah membimbing dan mendoakan agar skripsi ini bisa selesai. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Rizal Yaya SE., M.Sc., Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Retno Widowati P.A., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Yogyakarta dan sekaligus dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan dan memberi kemudahan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sebagai penyempurna. Sehingga kedepannya, skripsi ini dapat memberikan manfaat di bidang pendidikan. Amin.

Yogyakarta, 11 September 2020

Fatkhi Sabila Hidayah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	5
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	7
BAB 2	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. KERANGKA TEORI.....	8

B. TELAAH PENELITIAN TERDAHULU.....	23
C. PENURUNAN HIPOTESIS.....	28
D. MODEL PENELITIAN.....	37
BAB 3.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. OBJEK DAN SUBJEK PENELITIAN.....	38
B. JENIS DATA.....	38
C. TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL.....	39
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	40
E. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	41
F. UJI KUALITAS INSTRUMEN.....	42
G. ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....	43
BAB 4.....	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. GAMBARAN UMUM OBJEK/SUBJEK PENELITIAN.....	47
B. SUBJEK PENELITIAN.....	49
C. UJI KUALITAS INSTRUMEN DAN DATA.....	51
D. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA 1.....	54
E. ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA 2.....	57
F. UJI MEDIASI.....	60
G. PEMBAHASAN.....	65

BAB 5.....	74
SIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. KESIMPULAN.....	74
B. SARAN.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 MAPING PENELITIAN TERDAHULU.....	23
TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....	41
TABEL 4.1 DATA RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	49
TABEL 4.2 DATA RESPONDEN BERDASARKAN USIA RESPONDEN.....	50
TABEL 4.3 DATA RESPONDEN BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR.....	50
TABEL 4.4 DATA RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	51
TABEL 4.5 HASIL UJI VALIDITAS.....	52
TABEL 4.6 HASIL UJI RELIABILITAS.....	53
TABEL 4.7 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA 1.....	54
TABEL 4.8 HASIL UJI REGRESI LINEAR BERGANDA 2.....	58
TABEL 4.9 DIRECT EFFECT,INDIRECT EFFECT,TOTAL EFFECT 1.....	61
TABEL 4.10 DIRECT EFFECT,INDIRECT EFFECT,TOTAL EFFECT 2.....	63

DAFTAR GAMBAR

TABEL 2.1 MODEL PENELITIAN.....	27
---------------------------------	----