

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
KARITA MUSLIM SQUARE YOGYAKARTA**

**(Studi Pada Konsumen Busana Muslim Karita Yogyakarta)**



Disusun Oleh:

**Aldwino Argawinata**

**NIM: 20180730083**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2022**

## NOTA DINAS

Lamp : 3 eks Skripsi  
Hal : Persetujuan

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr wb.*

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, bahwa saya berpendapat bahwa skripsi sodara:

Nama : Aldwino Argawinata  
Nim : 20180730083  
Judul : **PENGARUH EXPERIENTIAL MARKETING DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KARITA MUSLIM SQUARE YOGYAKARTA**

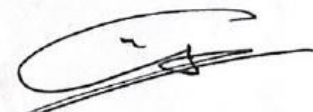
Telah memiliki syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera di munaqosahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wasalamu 'alaikum wr wb.*

Dosen Pembimbing,



Syarif As'ad, S.E.I., MSI.

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aldwino Argawinata

NIM : 20180730083

Judul : **PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KARITA MUSLIM SQUARE YOGYAKARTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini 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.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan

  
  
Aldwino Argawinata

## **MOTTO**

**“Pemasaran yang baik adalah yang tidak merugikan orang lain”**

**– Quotes by: Saya sendiri**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Allhamdulillah atas segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang tiada henti, sebagai tempat dimana saya panjatkan seluruh doa untuk kelancaran dan kemudahan skripsi ini agar dapat selesai dengan mudah dan tepat waktu. Dengan skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang saya hormati dan sangat cintai yaitu bapak Didik dan Ibu Erna, yang tidak pernah lupa untuk medoakan saya, yang juga membesarkan saya penuh perjuangan dan kasih sayang, sehingga saya bisa berada di titik ini. Saya ucapakan terimakasih yang sebesar-besarnya sudah menjadi orang tua yang hebat dan semoga setiap doa yang dipanjatkan untuk anakmu menjadi ladang pahala yang tiada henti.

Semoga dengan terselesaikan skripsi ini menjadi harapan seorang anak untuk dapat membahagiakan orang tuanya dan menjadi persembahan terindah untuk kedua orang tua saya. Persembahan untuk Universitas Muhammadiyah Yogyakarta sebagai tempat penulis menimba Ilmu dengan berbagai pengalaman akademik dan Non akademik yang sangat berharga. Persembahan yang paling terakhir untuk diri saya sendiri karena sudah bisa melewati masa-masa mengerjakan skripsi ini.

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan segala karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran. Shalawat serta salam tak lupa selalu tucurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Mengingat keterbatasan dan kemampuan dalam penulisan, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, diantaranya:

1. Pertama-tama saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan YME. yang pasti telah banyak membantu dalam memberikan segala kemudahan selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Syakir Jamaluddin, MA. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Dr. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam.
5. Bapak Drs. Muhsin Hariyanto, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik

6. Bapak Syarif As'ad, S.E.I., MSI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu sabar dan memberikan solusi pada saat bimbingan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik dan sesuai dengan target saya.
7. Seluruh staf pengajar program studi Ekonomi Syariah atas segala ilmu dan teladan sehingga memberikan penulis pengetahuan dan cara berfikir yang baik, serta seluruh karyawan program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam yang tidak dapat saya tulis satu persatu, terimakasih atas kesabaran dan keramahan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
8. Kedua Orang Tua saya bapak Didik dan ibu Erna yang saya cintai, salah satu *support system* baik berupa doa dan finansial saya selama saya menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta selama 4 tahun. terimakasih atas doa-doa terbaik yang selalu dipanjatkan demi pencapaian kesuksesanku, doa yang selalu menjagaku dari kejauhan.
9. Kakak saya Putri Erdisa Januarti yang turut membantu dari segi materi dan juga bekal ilmu perkuliahan. Banyak hal yang diberikan olehnya sehingga perkuliahan yang saya jalani lancar dan lebih baik.
10. Aninda Hasna Afifah yang sudah selalu menemani saya selama 4 tahun di Jogja, yang selalu mendukung saya dikala suka dan duka. Memberi semangat, dan selalu apresiasi terhadap apapun yang saya lakukan.
11. Teman-teman saya yang selalu memebantu saya dalam keadaan apapun dan juga selalu memberi support kepada saya.

12. Semua pihak yang saya tidak saya sebutkan disini yang selalu memberikan hal baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga hal baik yang diberikan oleh pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini dapat menjadi amal shaleh serta mendapat balasan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Allah sebaik-baik pemberi pembalas, Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 25 Agustus 2022



**Aldwino Argawinata**



## DAFTAR ISI

NOTA DINAS .....	i
PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
1. Bagi Peneliti .....	10
2. Bagi Pembaca.....	10
BAB II .....	11
LANDASAN TEORI .....	11
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Landasan Teori .....	21
1. <i>Experiential Marketing</i> .....	21

Pengertian <i>Experiential Marketing</i> .....	21
2. <i>Service Quality</i> .....	32
A. Pengertian <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan).....	32
3. Kepuasan Pelanggan .....	37
A. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	37
B. Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam .....	41
C. Kerangka Berfikir .....	43
D. Pembentukan Hipotesis .....	44
BAB III.....	47
METODOLOGI PENELITIAN .....	47
A. Metode Penelitian .....	47
B. Populasi dan Sampel .....	47
1. Populasi .....	47
2. Sampel.....	47
3. Teknik <i>Sampling</i> .....	48
C. Teknik Pengumpulan Data .....	48
D. Jenis dan Sumber Data .....	49
E. Definisi Operasional Variabel .....	49
F. Teknik Analisis Data .....	57
BAB IV.....	60
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	60
A. Hasil Penyebaran Kuesioner .....	60
B. Data demografi .....	60
C. Uji Validitas .....	65
D. Uji Reliabilitas .....	70
E. Hasil Pengujian Struktural ( <i>Inner Model</i> ) dan Pengujian Hipotesis .....	70

BAB V .....	78
PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Mendatang.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN .....	85

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1 Skala Likert .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 1 Average Variance Extracted (AVE) .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4. 2 Discriminant Validity .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4. 3 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4. 4 Nilai R-Square .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4. 6 Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir .....</b>	<b>44</b>
<b>Gambar 4. 1 Data Demografi Jenis Kelamin .....</b>	<b>61</b>
<b>Gambar 4. 2 Data Demografi Pekerjaan .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4. 3 Data Demografi Lama Menjadi Pelanggan Karita .....</b>	<b>63</b>
<b>Gambar 4. 4 Data Demografi Intensitas Berbelanja .....</b>	<b>64</b>
<b>Gambar 4. 5 Data Demografi Umur.....</b>	<b>65</b>
<b>Gambar 4. 6 Tampilan Output Model Pengukuran .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4. 7 Tampilan Output Model Pengukuran .....</b>	<b>68</b>
<b>Gambar 4. 8 Tampilan Output Inner Model.....</b>	<b>71</b>