

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN PERSEPSI KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Studi Pada Konsumen Bento Kopi Jalan Gatak di DIY)**

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING AND PERCEPTION
OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE
(Study of Bento Kopi Gatak Street Consumers in DIY)***



Oleh:

Meilyana Cipta Sari

20210410002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2024

**PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN PERSEPSI KUALITAS
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Studi Pada Konsumen Bento Kopi Jalan Gatak di DIY)

***THE INFLUENCE OF EXPERIENTIAL MARKETING AND PERCEPTION
OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER
SATISFACTION AS A MEDIATION VARIABLE***

(Study of Bento Kopi Gatak Street Consumers in DIY)

SKRIPSI

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



Oleh:

Meilyana Cipta Sari

20210410002

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

2024

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

No Mahasiswa : 20210410002

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **"PENGARUH *EXPERIENTIAL MARKETING* DAN PERSEPSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Konsumen Bento Kopi Jalan Gatak di DIY)** 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 skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan

DIY, 26 September 2024


Wennyana Cipta Sari

MOTTO

“Janganlah kamu bersikap lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal derajat orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.”

(Q. S. Ali Imran : 139)

“Tidak ada yang lebih indah di dunia ini, kecuali senyuman orang tua sang pembawa rezeki. Atas ujian hidup yang sudah terlewati, terimakasih, akan ku balaskan dengan jutaan won yang setiap bulan menghampiri”

(tekad seorang gadis dari Jepara)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya. Tidak ada satupun makhluk yang lebih agung selain sang maha pencipta. Sehingga sampai detik ini masih memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada Ayah dan Ibu serta keluarga, yang telah memberikan doa dan dukungannya.

Tidak lupa, skripsi ini juga peneliti persembahkan termasuk teman-teman yang selalu membantu dan menemani perjalanan peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu Devi, Thariq, Sheva, Rajif, Salma, Iza, Bagus, Hayu, Difa, Dea, dan Sadina.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas karunia Allah SWT yang dengan kehendaknya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Experiential Marketing* Dan Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi”. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan dalam kehidupan umat manusia.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari W. S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan serta kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Ibu Hasnah Rimiati, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membantu dan memberikan bimbingan, konsultasi, masukan, serta arahan untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

4. Kedua orang tua serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam proses menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, kemudahan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pembaca.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, 26 September 2024



Meilyana Cipta Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori.....	10
B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
C. Hipotesis.....	25
D. Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Objek Penelitian.....	31
B. Jenis Data.....	31
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
F. Uji Kualitas Instrumen.....	39
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	43
B. Uji Kualitas Instrument.....	47
C. Hasil Penelitian.....	55

D. Pengujian Hipotesis	69
E. Pembahasan.....	76
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN.....	83
A. Simpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian	84
C. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	89
 Screening	90
 Identitas responden.....	91
 Kuesioner.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 TOP 11 Cafe Hits Instagramable di DIY	5
Tabel 2. 1 Temuan Riset Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	34
Tabel 4. 1 Hasil Pengumpulan Data	44
Tabel 4. 2 Klasifikasi responden	45
Tabel 4. 3 Hasil Uji KMO dan Bartlett Test.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Anti Image Correlation	48
Tabel 4. 5 Tabel Hasil Uji <i>Rotated Componen Matrix</i>	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas 170 responden	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 8 Nilai interpretasi kelas-kelas interval.....	55
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskriptif Experiential Marketing	56
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif Persepsi Kualitas Layanan	57
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	59
Tabel 4. 13 Degrees of Freedom	63
Tabel 4. 14 Uji Normalitas Data	64
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian Outliers	67
Tabel 4. 16 Hasil Uji Goodness-of-fit.....	68
Tabel 4. 17 Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	69
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Total pengunjung Bento Kopi Jalan Gatak bulan Januari-Juli 2024. ...	5
Gambar 2. 1 Model Penelitian	29
Gambar 4. 1 Model Penelitian Menggunakan AMOS	61
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	62
Gambar 4. 3 Batas Mahalanobis Distance	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	89
Lampiran 2 Tabulasi Data Pra Surver 50 responden.....	96
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas 50 Responden	101
Lampiran 4 Identitas 170 Responden.....	106
Lampiran 5 Tabulasi Data 170 Responden	117
Lampiran 6 Standardized Regression Weights:.....	133
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	134
Lampiran 8 Analisis Deskriptif	135
Lampiran 9 nilai degrees of freedom	136
Lampiran 10 Uji Normalitas	136
Lampiran 11 Mahalanobis distance.....	137
Lampiran 12 Goodness of Fit.....	140
Lampiran 13 output hipotesis regression weight	142
Lampiran 14 standardized direct effects	142
Lampiran 15 Standardized Indirect Effects.....	143
Lampiran 16 Pengaruh Total	144
Lampiran 17 Diagram Jalur	145
Lampiran 18 Model Structural	146